



Quận Santa Clara Sổ Tay Hội Viên Về Sức Khỏe Hành Vi

Dịch Vụ Chuyên Khoa Về Sức Khỏe Tâm Thần Và Hệ Thống
Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Drug Medi-Cal

828 Bascom Avenue
San Jose, CA 95128
1-800-704-0900

24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần kể cả ngày lễ

Ngày có hiệu lực: 1 tháng Hai năm 2026¹

¹ Sổ tay phải được cấp cho hội viên vào ngày đầu tiên hội viên nhận các dịch vụ.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery



THÔNG BÁO VỀ TÍNH SẴN CÓ CỦA CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGÔN NGỮ VÀ CÁC THIẾT BỊ VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ PHỤ TRỢ

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

TTY: 1-800-855-7100 أو 711 ملاحظة: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فيرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 أو 711). كما تتوفر أيضًا الوسائل المساعدة والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والمطبوعة بخط 711. (ف هذه الخدمات مجانية. 711 أو TTY: 1-800-855-7100 كبير. لذا يُرجى الاتصال على رقم 1-800-704-0900)

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711: Հասանելի են նաև հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար անհրաժեշտ օժանդակ միջոցները և ծառայությունները, ինչպիսիք են բրայլյան գրերով և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Զանգահարեք 1-800-704-0900 հեռախոսահամարով (հեռագրեք՝ 1-800-855-7100 կամ 711): Սույն ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនមានពិការភាព ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាប និងអក្សរចោះពុម្ពផ្សំ ក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ឬ 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您需要以您的語言獲得協助，請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。我們也為殘障人士提供輔助器材與服務，例如盲文和大字版文件。請致電 1-800-704-0900（聽障人士專用號碼：1-800-855-7100 或 711）。這些服務是免費的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان خودتان نیاز به کمک دارید با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. همچنین وسایل و خدمات برای افراد توانیاب، نظیر اسناد به خط بریل و چاپ درشت نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 یا 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.



हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, कम उपलब्ध हैं। (1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 या 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं।

Lus Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv su thiab cov ntawv loj los kuj muaj tib si. Hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 los sis 711). Cov kev pab cuam no yog pub dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意：ご希望の言語での支援が必要な場合は、1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。点字や拡大文字の書類など、障がいのある方のための支援機器およびサービスもご利用いただけます。1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100または711)までご連絡ください。これらのサービスは無料でご利用いただけます。

한국어 (Korean)

주의: 언어 지원이 필요하신 경우 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 점자 및 큰 활자체 책자와 같은 장애인을 위한 보조 기기 및 서비스도 제공됩니다. 전화 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 또는 711)으로 문의하십시오. 해당 서비스는 무료입니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ນອກຈາກນັ້ນ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມພິການ, ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ມີອັກສອນນູນ ແລະ ຕົວພິມໃຫຍ່. ກະລຸນາໂທຫາ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ຫຼື 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ.



Mien

JIENV LONGC NYEli: Se gorngv meih qiex zuqc tengx taux waac nor heuc bun yie mbuo gan naaiv norm deic zerqv 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Aengx maaih ganh nyungc qiex zuqc tengx caux buoz zaux waaic nyei mienh, hnangv sou nzaangc mbong faaux gu'nguaic caux nzaangc yienz cuotv hlo, corc maaih gaux jienv nyei. Heuc gan 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 or 711). Naaiv deix tengx nyei jauv maaiv zuqc zinh nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਜਾਂ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 ਜਾਂ 711) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Также доступны приспособления и услуги для лиц с ограниченными возможностями, такие как документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 или 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). También se ofrecen servicios y asistencia para personas con discapacidad, como documentos en braille y en letra grande. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Available rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento na nasa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 o 711). Ang mga serbisyong ito ay walang bayad.



ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือด้านภาษา โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) อุปกรณ์และบริการสำหรับผู้พิการ เช่นเอกสารอักษรเบรลล์และเอกสารพิมพ์ตัวอักษรขนาดใหญ่ ก็มีให้บริการเช่นกัน โปรดโทร 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 หรือ 711) บริการเหล่านี้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian)

УВАГА: Якщо вам потрібна допомога у спілкуванні вашою мовою, зателефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Також доступні допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом.. Телефонуйте за номером 1-800-704-0900 (телетайп: 1-800-855-7100 або 711). Ці послуги є безкоштовними

Tiếng Việt (Vietnamese)

XIN LƯU Ý: Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình, xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Chúng tôi cũng cung cấp các thiết bị và dịch vụ hỗ trợ cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu in chữ nổi braille và bản in khổ lớn. Xin gọi 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Những dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

MỤC LỤC

THÔNG BÁO VỀ TÍNH SẴN CÓ CỦA CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGÔN NGỮ VÀ CÁC THIẾT BỊ VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ PHỤ TRỢ	2
NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....	7
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN:	9
MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY	10
THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI.....	11
TRUY CẬP DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI	14
CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ	22
QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	25
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	26
CÁC DỊCH VỤ KHẢ DỤNG QUA Y TẾ TỪ XA HOẶC ĐIỆN THOẠI	52
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG.....	53
DI CHÚC Y KHOA	65
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ	66
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ'	78
THÔNG BÁO QUYỀN RIÊNG TƯ'	81
TỪ VỰNG CẦN BIẾT	83
THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ.....	92



NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

Ngôn ngữ khác

Nếu Quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Chúng tôi cũng cung cấp các thiết bị hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. Vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Các dịch vụ này đều hoàn toàn miễn phí.

Định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này dưới các định dạng khác như chữ nổi Braille, bản in khổ lớn (phông chữ 20), bản ghi âm, và các định dạng điện tử dễ tiếp cận mà không tốn chi phí. Hãy gọi số điện thoại của quận được liệt kê ở bìa sổ tay này (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

Dịch vụ thông dịch

Quận cung cấp dịch vụ thông dịch viên đủ trình độ chuyên



môn trực 24 giờ mỗi ngày và hoàn toàn miễn phí cho Quý vị. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng người thân hay bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ trường hợp khẩn cấp. Quận cũng có thể cung cấp các thiết bị và dịch vụ hỗ trợ phụ trợ cho thành viên gia đình, bạn bè hoặc bất kỳ ai khác phù hợp để giúp Quý vị giao tiếp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa luôn có sẵn miễn phí. Sự trợ giúp có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số điện thoại của quận được liệt ở trên bìa sổ tay này (TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711). Cuộc gọi này là miễn phí.



THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN:

Chúng tôi ở đây hỗ trợ Quý vị. Các thông tin liên hệ cấp quận sau đây sẽ giúp Quý vị nhận các dịch vụ cần thiết cho Quý vị.

Tổng đài Quận Santa Clara 1-800-704-0900

Trang web Quận Santa Clara <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

Danh bạ Nhà cung cấp Dịch vụ Quận Santa Clara

<https://bhds.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

Tài nguyên giáo dục cho hội viên về Giao diện Lập trình Ứng dụng (API) Truy cập Bệnh nhân cấp Quận <https://bhdp.santaclaracounty.gov/resources/provider-directory-patient-access-application-program-interface-api>

Biểu mẫu Khuyến nại và Kháng cáo cấp Quận QA@hhs.sccgov.org, (408) 793-5894

Tôi cần liên hệ với ai nếu có ý nghĩ tự tử?

Nếu Quý vị hoặc một người Quý vị quen biết đang trong tình trạng khủng hoảng, vui lòng gọi đến Đường dây nóng Hỗ trợ Người gặp Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử theo số **988** hoặc Đường dây Hỗ trợ Quốc gia Phòng chống Tự tử theo số **1-800-273-TALK (8255)**. Trò chuyện qua tin nhắn tại <https://988lifeline.org/>.

Để truy cập các chương trình tại địa phương của Quý vị, vui lòng gọi đến Đường dây Truy cập 24/7 được liệt kê bên dưới.



MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY

Tại sao việc đọc sổ tay này là quan trọng?

Quận của Quý vị có kế hoạch thuộc lĩnh vực sức khỏe tâm thần nhằm cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần mang tên “dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần”. Quận của Quý vị cũng có Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal cung cấp các dịch vụ điều trị cai nghiện rượu hoặc ma túy, được biết đến với tên gọi “dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện”. Các dịch vụ này được kết hợp và gọi là “dịch vụ sức khỏe hành vi” và điều quan trọng là Quý vị có đầy đủ thông tin về các dịch vụ này để có thể nhận được chăm sóc cần thiết. Sổ tay này giải thích các phúc lợi của Quý vị cũng như cách nhận chăm sóc. Sổ tay cũng sẽ giải đáp phần lớn các thắc mắc của Quý vị.

Quý vị sẽ tìm hiểu được:

- Cách nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua quận của mình.
- Những phúc lợi mà Quý vị có thể truy cập.
- Những điều cần làm nếu Quý vị có thắc mắc hoặc gặp khó khăn.
- Quyền và nghĩa vụ của Quý vị khi là công dân của quận.
- Các thông tin bổ sung về quận của Quý vị. Các thông tin này nằm ở phía cuối của sổ tay.

Nếu Quý vị chưa đọc sổ tay này ngay, hãy giữ lại sổ để có thể đọc sau này. Sổ tay này sẽ sử dụng song song với sổ tay mà Quý vị đã nhận khi đăng ký các phúc lợi Medi-Cal. Nếu Quý vị có bất kỳ thắc mắc nào đối với phúc lợi Medi-Cal của mình, vui lòng gọi đến quận theo số điện thoại ở mặt trước sổ tay này.

Tôi có thể tìm thêm thông tin về Medi-Cal ở đâu?

Truy cập trang web của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe tại

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

để biết thêm thông tin về Medi-Cal.



THÔNG TIN DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm thế nào để biết Quý vị hoặc người Quý vị biết cần hỗ trợ?

Có rất nhiều người gặp phải khó khăn trong cuộc sống và có thể mắc các bệnh tâm lý hoặc sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng cần ghi nhớ là những cá nhân này đều có thể nhận hỗ trợ. Nếu Quý vị hoặc thành viên trong gia đình đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần dịch vụ sức khỏe hành vi, Quý vị nên gọi cho Đường dây Truy cập 24/7 ở bìa của sổ tay này. Kế hoạch chăm sóc được quản lý của Quý vị cũng có thể hỗ trợ Quý vị liên hệ cho quận nếu họ tin rằng Quý vị hoặc một thành viên trong gia đình cần nhận dịch vụ sức khỏe hành vi nằm ngoài phạm vi thực hiện của họ. Quận của Quý vị sẽ giúp Quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ mà Quý vị cần.

Danh sách bên dưới có thể giúp Quý vị xem xét liệu bản thân hoặc một thành viên trong gia đình cần giúp đỡ hay không. Nếu nhiều hơn một dấu hiệu tồn tại hoặc diễn ra trong thời gian dài, đây có thể là biểu hiện cho một vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự hỗ trợ chuyên môn. Đây là một số dấu hiệu phổ biến cho thấy Quý vị cần nhận hỗ trợ về tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện:

Suy nghĩ và Cảm xúc

- Thay đổi cảm xúc nhanh chóng, thường là không có lý do, chẳng hạn như:
 - Lo lắng, bồn chồn hoặc sợ hãi quá mức
 - Tâm trạng cực kì buồn bã
 - Cực kì vui vẻ, phấn khích
 - Cảm giác khó chịu, bực tức trong thời gian dài
- Có suy nghĩ về tự tử
- Chỉ quan tâm đến việc tìm kiếm và sử dụng rượu hoặc ma túy.
- Gặp vấn đề về tập trung, trí nhớ hoặc suy nghĩ logic và khó diễn đạt câu từ
- Gặp vấn đề về nghe, nhìn hoặc cảm nhận được những thứ không thể lý giải hoặc phần lớn mọi người cho rằng không tồn tại

Thể chất

- Nhiều vấn đề về thể chất, có thể không có lý do cụ thể, chẳng hạn như:



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Đau đầu
- Đau dạ dày
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít
- Ăn quá nhiều hoặc quá ít
- Không thể nói chuyện rõ ràng
- Ngoại hình sa sút hoặc có lo ngại lớn về ngoại hình, chẳng hạn như:
 - Sụt cân hoặc tăng cân đột ngột
 - Đau mắt đỏ hoặc con ngươi to bất thường
 - Hơi thở, cơ thể hoặc quần áo có mùi lạ

Hành vi

- Gặp phải những vấn đề phát sinh từ hành vi của bản thân do sức khỏe tinh thần không ổn định hoặc lạm dụng rượu bia, ma túy, ví dụ như:
 - Gặp vấn đề ở nơi làm việc hoặc trường học
 - Gặp khó khăn trong các mối quan hệ với mọi người, gia đình hoặc bạn bè
 - Quên đi những cam kết của bản thân
 - Không thể thực hiện các hoạt động thường ngày
- Né tránh người thân, bạn bè hoặc các hoạt động xã hội
- Có hành vi bí mật hoặc có nhu cầu chi tiêu tiền bạc một cách kín đáo
- Bị vướng vào hệ thống tư pháp hình sự do sức khỏe tâm thần thay đổi hoặc sử dụng rượu bia hoặc chất kích thích

Hội viên dưới 21 tuổi

Làm cách nào để tôi biết được một đứa trẻ hoặc người dưới 21 tuổi đang cần sự trợ giúp?

Quý vị có thể liên hệ với quận hoặc kế hoạch chăm sóc được quản lý của mình để thực hiện sàng lọc và đánh giá cho trẻ em hoặc thanh thiếu niên nếu Quý vị cho rằng trẻ có dấu hiệu gặp vấn đề về sức khỏe hành vi. Nếu con Quý vị đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và kết quả thăm khám cho thấy trẻ cần được nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, quận sẽ sắp xếp để trẻ nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi này. Kế hoạch chăm sóc được quản lý của Quý vị cũng có thể hỗ trợ Quý vị liên hệ cho quận nếu họ tin rằng con

Ngày có hiệu lực: 1 tháng Hai, 2026



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Quý vị cần nhận dịch vụ sức khỏe hành vi nằm ngoài phạm vi thực hiện của họ. Ngoài ra cũng có dịch vụ hỗ trợ cho các bậc phụ huynh gặp căng thẳng trong vấn đề nuôi dạy con cái.

Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của phụ huynh để nhận điều trị sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc dịch vụ tham vấn nếu bác sĩ điều trị nhận định rằng trẻ vị thành niên đã đủ chín chắn để sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi. Trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên có thể không cần sự đồng ý của phụ huynh để nhận điều trị y tế và tư vấn đối với các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Sự tham gia của phụ huynh hoặc người giám hộ là bắt buộc, trừ khi bác sĩ điều trị xác định rằng sự tham gia của họ là không phù hợp sau khi tham vấn với trẻ vị thành niên.

Danh sách bên dưới có thể giúp Quý vị xem xét liệu con Quý vị có cần giúp đỡ hay không. Nếu nhiều hơn một dấu hiệu tồn tại hoặc diễn ra trong thời gian dài, đây có thể là biểu hiện cho thấy con Quý vị đang gặp phải một vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự hỗ trợ chuyên môn. Đây là một số dấu hiệu cần lưu ý:

- Gặp nhiều khó khăn để tập trung hoặc ở yên một chỗ, dẫn đến việc tự gây nguy hiểm cho bản thân hoặc gặp rắc rối trong quá trình học tập
- Những nỗi sợ, lo lắng mạnh mẽ gây ảnh hưởng đến các hoạt động thường ngày
- Đột ngột lo sợ không lý do, đôi khi đi kèm tim đập nhanh hoặc thở gấp
- Cảm thấy rất buồn bã hoặc xa lánh người khác trong thời gian từ hai tuần trở lên, dẫn đến các vấn đề trong hoạt động thường ngày
- Thay đổi cảm xúc bất chợt gây ảnh hưởng tiêu cực lên các mối quan hệ của trẻ
- Thay đổi đáng kể trong hành vi
- Không ăn uống, nôn hoặc sử dụng thuốc để giảm cân
- Sử dụng đồ có cồn hoặc ma túy nhiều lần
- Có những hành vi tiêu cực, mất kiểm soát, gây hại đến bản thân hoặc người khác
- Nghiêm túc lên kế hoạch hoặc có ý định tự tử
- Gây gổ, sử dụng vũ khí nhiều lần hoặc lên kế hoạch cụ thể nhằm gây thương tích cho người khác



TRUY CẬP DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

Làm thế nào để tôi nhận dịch vụ sức khỏe hành vi?

Nếu Quý vị nghĩ rằng mình cần nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi như dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Quý vị có thể gọi đến quận nơi mình sinh sống theo số điện thoại ở bìa sổ tay này. Sau khi đã liên hệ cho quận, Quý vị sẽ được sàng lọc và lên lịch hẹn đánh giá.

Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua kế hoạch chăm sóc được quản lý của mình nếu Quý vị là hội viên. Nếu kế hoạch chăm sóc được quản lý xác định Quý vị đáp ứng đủ tiêu chuẩn để sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi, họ sẽ hỗ trợ Quý vị thực hiện đánh giá chuyên môn để nhận các dịch vụ này thông qua quận nơi Quý vị cư trú. Về cơ bản, không có nơi nào được xem là sai chỗ khi Quý vị tìm kiếm hỗ trợ về dịch vụ sức khỏe hành vi. Thậm chí, Quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ cả kế hoạch chăm sóc được quản lý lẫn từ phía quận nơi Quý vị cư trú. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của mình, miễn là nhà cung cấp xác định rằng các dịch vụ đó phù hợp về mặt lâm sàng, đồng thời việc điều trị sẽ được phối hợp và không bị trùng lặp.

Ngoài ra, đừng quên những thông tin sau:

- Quý vị có thể được giới thiệu đến quận để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua một cá nhân hoặc tổ chức khác, bao gồm: bác sĩ gia đình, nhà trường, người thân, người giám hộ, chương trình chăm sóc được quản lý, hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, trừ trường hợp khẩn cấp, bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc được quản lý sẽ cần sự đồng ý của Quý vị hoặc sự cho phép của cha mẹ/người chăm sóc của trẻ để gửi giấy giới thiệu trực tiếp cho quận.
- Quận không được phép từ chối yêu cầu thực hiện đánh giá ban đầu để xác định xem Quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Dịch vụ sức khỏe hành vi có thể được cung cấp bởi quận hoặc các nhà cung



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

cấp mà quận ký hợp đồng như phòng khám, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng, hoặc nhà cung cấp cá nhân).

Tôi có thể nhận dịch vụ sức khỏe hành vi ở đâu?

Quý vị có thể nhận dịch vụ sức khỏe hành vi tại quận nơi Quý vị sinh sống hoặc bên ngoài quận nếu cần thiết. Mỗi quận có cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao tuổi. Nếu là người dưới 21 tuổi, Quý vị đủ điều kiện nhận các bảo hiểm và phúc lợi bổ sung theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ. Vui lòng xem phần 'Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ' trong sổ tay này để biết thêm chi tiết.

Quận của Quý vị sẽ giúp Quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ giúp Quý vị nhận được chăm sóc cần thiết. Quận phải giới thiệu Quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất với Quý vị hoặc trong khung thời gian hoặc khoảng cách tiêu chuẩn và đáp ứng nhu cầu của Quý vị.

Khi nào thì tôi có thể nhận dịch vụ sức khỏe hành vi?

Quận của Quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian chờ khám khi sắp xếp dịch vụ cho Quý vị. Đối với các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quận phải cung cấp lịch hẹn cho Quý vị:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi Quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu Quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp mà không cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ cho tình trạng khẩn cấp có yêu cầu cần được phê duyệt trước;
- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi Quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để hẹn gặp bác sĩ tâm thần; và,
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ lần hẹn trước đối với các cuộc hẹn tái khám không khẩn cấp cho các tình trạng bệnh kéo dài.



Đối với các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải cung cấp lịch hẹn cho Quý vị:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi Quý vị có yêu cầu không khẩn cấp để bắt đầu dịch vụ ngoại trú hoặc dịch vụ ngoại trú chuyên sâu với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện;
- Trong vòng 48 giờ nếu Quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp mà không cần phê duyệt trước;
- Trong vòng 96 giờ cho tình trạng khẩn cấp có yêu cầu cần được phê duyệt trước;
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi Quý vị yêu cầu các dịch vụ của Chương trình Điều trị Ma túy;
- Trong vòng 10 ngày cho lịch hẹn tái khám không khẩn cấp nếu Quý vị đang trong lộ trình điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện kéo dài, ngoại trừ một số trường hợp cụ thể do bác sĩ điều trị xác định.

Tuy nhiên, thời gian chờ đợi có thể dài hơn nếu bác sĩ xác định rằng việc chờ thêm là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của Quý vị. Nếu Quý vị được thông báo rằng mình đang trong danh sách chờ và cảm thấy thời gian chờ đợi gây hại cho sức khỏe, hãy liên hệ với quận theo số điện thoại trên bì sỏ tay này. Quý vị có quyền khiếu nại nếu không nhận được chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về cách nộp đơn khiếu nại, vui lòng xem phần "Quy trình Khiếu nại" trong sỏ tay này.

Những dịch vụ nào là dịch vụ khẩn cấp?

Dịch vụ khẩn cấp dành cho các hội viên gặp phải tình trạng y tế khẩn cấp ngoài ý muốn, bao gồm cả các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần. Một tình trạng được xem là khẩn cấp khi các triệu chứng nghiêm trọng (có thể bao gồm đau đớn dữ dội) đến mức một người bình thường có thể nhận thấy rằng nếu không can thiệp ngay thì:

- Sức khỏe của bản thân (hoặc của thai nhi) sẽ gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn hại nặng nề đến các chức năng hoạt động của cơ thể



- Gây hư hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể

Tình trạng khẩn cấp về sức khỏe tâm thần xảy ra khi một người bình thường nhận thấy ai đó đang trong trạng thái:

- Gây nguy hiểm cho chính họ hoặc cho người khác do có vấn đề hoặc nghi ngờ có vấn đề về sức khỏe tâm thần.
- Mất khả năng tự chăm sóc các nhu cầu cơ bản ngay lập tức như: ăn uống, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc không thể tiếp nhận chăm sóc y tế cần thiết. Nguyên nhân có thể do sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện nghiêm trọng.

Dịch vụ khẩn cấp hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần phục vụ hội viên Medi-Cal. Không yêu cầu phê duyệt trước đối với các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal chi trả cho tất cả các tình trạng khẩn cấp, dù là về thể chất hay tâm thần (như các suy nghĩ, cảm xúc, hành vi gây đau khổ và/hoặc rối loạn chức năng cá nhân và xã hội). Nếu đã tham gia Medi-Cal, Quý vị sẽ không phải trả hóa đơn khi đi cấp cứu, ngay cả khi sau đó bác sĩ chẩn đoán tình trạng của Quý vị chưa đến mức nguy kịch. Nếu Quý vị tin rằng mình đang gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ai là người quyết định tôi sẽ nhận những dịch vụ nào?

Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ và quận sẽ tham gia vào quá trình quyết định những dịch vụ mà Quý vị cần được nhận. Chuyên gia sức khỏe hành vi sẽ trao đổi với Quý vị và giúp xác định những dịch vụ nào là cần thiết.

Quý vị không cần phải biết chắc mình mắc bệnh gì hay có chẩn đoán cụ thể nào về sức khỏe hành vi thì mới được yêu cầu giúp đỡ. Quý vị sẽ được nhận dịch vụ trong khi nhà cung cấp dịch vụ hoàn thành đánh giá.

Nếu dưới 21 tuổi, Quý vị cũng có thể được tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi nếu gặp vấn đề về tâm lý do từng bị sang chấn, thuộc hệ thống bảo trợ trẻ em, liên



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

quan đến hệ thống tư pháp vị thành niên, hoặc đang trong tình trạng vô gia cư.

Ngoài ra, nếu Quý vị dưới 21 tuổi, quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về y tế để hỗ trợ quá trình điều trị tình trạng sức khỏe hành vi của Quý vị. Các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm thuyên giảm tình trạng sức khỏe hành vi đều được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể cần được quận phê duyệt trước. Các dịch vụ cần phê duyệt trước bao gồm Dịch vụ Chăm sóc Chuyên sâu tại Nhà, Điều trị Chuyên sâu Ban ngày, Phục hồi Chức năng Ban ngày, Dịch vụ Hành vi theo Phương pháp Trị liệu, Chăm sóc Thay thế theo Phương pháp Trị liệu và các Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện tại Cơ sở Lưu trú. Vui lòng liên hệ với quận của Quý vị qua số điện thoại được in trên trang bìa sổ tay này để biết thêm thông tin.

Quy trình phê duyệt của quận phải tuân thủ các mốc thời gian cụ thể sau đây.

- Đối với yêu cầu phê duyệt thông thường về rối loạn sử dụng chất gây nghiện, quận phải đưa ra quyết định dựa trên yêu cầu từ nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị trong vòng 5 ngày làm việc.
 - Nếu Quý vị hoặc nhà cung cấp yêu cầu, hoặc nếu quận thấy việc thu thập thêm thông tin là có lợi cho Quý vị, thời gian này có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch. Ví dụ: Việc gia hạn được coi là có lợi khi quận nghĩ rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu từ nhà cung cấp của Quý vị nếu có thêm thông tin thay vì phải từ chối ngay lập tức do thiếu hồ sơ. Nếu gia hạn thời gian xem xét này, quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho Quý vị.
- Đối với yêu cầu phê duyệt thông thường về sức khỏe tâm thần, quận phải đưa ra quyết định nhanh chóng tùy theo tình trạng bệnh của Quý vị, nhưng không được quá 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu.
 - Ví dụ: Nếu việc chờ đợi theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng phục hồi chức năng tối đa của Quý vị, quận phải xử lý gấp và thông báo kết quả



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

dựa theo khung thời gian phù hợp với tình trạng sức khỏe của Quý vị và trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu. Quận có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày dương lịch sau khi nhận yêu cầu nếu Quý vị/nhà cung cấp yêu cầu gia hạn, hoặc nếu quận đưa ra được lý do chính đáng cho thấy việc gia hạn này mang lại lợi ích tốt nhất cho Quý vị.

Trong cả hai trường hợp, nếu quận gia hạn thời gian xem xét yêu cầu phê duyệt, quận sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho Quý vị về việc gia hạn này. Nếu quận không đưa ra quyết định trong thời hạn nêu trên, hoặc từ chối, hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, quận phải gửi cho Quý vị một Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi (Notice of Adverse Benefit Determination). Thông báo này sẽ cho Quý vị biết dịch vụ bị từ chối, hoãn, cắt giảm hoặc chấm dứt; đồng thời hướng dẫn Quý vị về quyền khiếu nại và cách thức nộp đơn khiếu nại.

Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp thêm thông tin về quy trình phê duyệt của quận. Quý vị có quyền khiếu nại nếu không đồng ý với quyết định của Quận. Để biết thêm thông tin về cách nộp đơn khiếu nại, vui lòng xem phần "Giải quyết Vấn đề" trong sổ tay này.

Thế nào là cần thiết về mặt y tế?

Các dịch vụ Quý vị nhận được phải "cần thiết về mặt y tế" và phù hợp về mặt lâm sàng để điều trị tình trạng của Quý vị. Đối với hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm dịu cơn đau dữ dội.

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó giúp khắc phục, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm thuyên giảm tình trạng sức khỏe hành vi. Các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm thuyên giảm tình trạng sức khỏe hành vi đều được coi là cần thiết về mặt y tế và được bao trả theo chương trình Dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT).



Làm cách nào để tôi được nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi khác không được chi trả bởi quận?

Nếu Quý vị tham gia một chương trình chăm sóc được quản lý, Quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú sau đây thông qua chương trình của mình:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Kiểm tra tâm lý và thần kinh tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi việc sử dụng thuốc theo đơn.
- Tham vấn tâm thần.

Để nhận được một trong các dịch vụ trên, hãy gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc được quản lý của Quý vị. Nếu Quý vị không tham gia chương trình chăm sóc quản lý, Quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp cá nhân và phòng khám có chấp nhận Medi-Cal. Quận có thể giúp Quý vị tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám. Bất kỳ nhà thuốc nào chấp nhận Medi-Cal đều có thể cấp thuốc theo đơn để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc kê đơn được cấp tại nhà thuốc, gọi là Medi-Cal Rx, sẽ được chi trả theo chương trình "Chi trả theo dịch vụ" bởi Medi-Cal, không phải qua chương trình chăm sóc quản lý của Quý vị.

Còn dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác khả dụng từ kế hoạch chăm sóc được quản lý hay chương trình "Chi trả theo dịch vụ" bởi Medi-Cal không?

Các chương trình chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện trong phạm vi cơ sở chăm sóc ban đầu, cũng như sàng lọc việc sử dụng thuốc lá, rượu và ma túy. Họ cũng phải chi trả cho các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các hội viên đang mang thai; đồng thời thực hiện sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngắn gọn và chuyển tuyến đến cơ sở điều trị phù hợp cho các hội viên từ 11 tuổi trở lên đối với việc sử dụng rượu và ma túy. Các chương trình chăm sóc



quản lý phải cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ Thuốc Điều trị Cai nghiện (còn gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc) tại các cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế hợp tác khác. Các chương trình chăm sóc quản lý phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định tình trạng của hội viên, bao gồm cả điều trị cai nghiện nội trú tự nguyện.

Làm thế nào để tôi nhận các dịch vụ Medi-Cal khác (Chăm sóc ban đầu/Medi-Cal)?

Nếu Quý vị tham gia một chương trình chăm sóc quản lý, quận có trách nhiệm tìm nhà cung cấp cho Quý vị. Nếu Quý vị không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn gọi là "Chi trả theo dịch vụ" bởi Medi-Cal, Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medi-Cal. Quý vị phải thông báo với nhà cung cấp rằng Quý vị có Medi-Cal trước khi bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, Quý vị có thể phải trả hóa đơn cho các dịch vụ đó. Quý vị có thể sử dụng nhà cung cấp ngoài chương trình chăm sóc quản lý cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Tại sao tôi có thể cần đến các dịch vụ bệnh viện tâm thần nội trú?

Quý vị có thể được nhập viện nếu Quý vị gặp tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc có dấu hiệu gặp tình trạng sức khỏe tâm thần mà không thể điều trị an toàn ở các cấp độ chăm sóc thấp hơn, và do tình trạng hoặc triệu chứng sức khỏe tâm thần đó, Quý vị:

- Có nguy cơ gây nguy hiểm cho chính mình, người khác hoặc tài sản.
- Không thể tự chăm sóc bản thân trong việc ăn uống, quần áo, chỗ ở, an toàn cá nhân hoặc chăm sóc y tế cần thiết.
- Gây ra rủi ro nghiêm trọng cho sức khỏe thể chất của Quý vị.
- Có sự suy giảm đáng kể và gần đây về khả năng hoạt động do hệ quả của tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Cần được đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc các phương pháp điều trị khác mà chỉ có thể được thực hiện tại bệnh viện.



CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Làm thế nào để tôi tìm dịch vụ sức khỏe hành vi mà tôi cần?

Quận của Quý vị có trách nhiệm đăng tải danh bạ các nhà cung cấp hiện tại trực tuyến. Quý vị có thể tìm thấy liên kết danh bạ nhà cung cấp trong phần [Thông tin liên hệ của Quận](#) của sổ tay này. Danh bạ bao gồm thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ họ cung cấp và các thông tin khác để giúp Quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc, bao gồm cả thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ hiện có từ các nhà cung cấp đó.

Nếu Quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh bạ nhà cung cấp mới, hãy truy cập trang web của quận hoặc gọi số điện thoại ghi trên bìa sổ tay này. Quý vị có thể nhận danh sách các nhà cung cấp bằng văn bản hoặc qua thư nếu Quý vị yêu cầu.

Lưu ý: Quận có thể đưa ra một số giới hạn về việc Quý vị lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi. Khi mới bắt đầu nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, Quý vị có thể yêu cầu quận cung cấp cho Quý vị sự lựa chọn ban đầu với ít nhất hai nhà cung cấp. Quận cũng phải cho phép Quý vị thay đổi nhà cung cấp. Nếu Quý vị yêu cầu thay đổi, quận phải cho phép Quý vị chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp trong điều kiện có thể. Quận có trách nhiệm đảm bảo Quý vị được tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp ở gần Quý vị để đảm bảo Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi được chi trả khi cần thiết.

Đôi khi, các nhà cung cấp hợp đồng của quận chọn không tiếp tục cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi vì họ có thể không còn ký hợp đồng với quận hoặc không còn chấp nhận Medi-Cal. Khi điều này xảy ra, quận phải nỗ lực hết sức để thông báo bằng văn bản cho từng cá nhân đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Quý vị phải được nhận thông báo 30 ngày dương lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày dương



lịch sau khi quận biết nhà cung cấp sẽ ngừng làm việc. Trong trường hợp này, quận phải cho phép Quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời đi nếu Quý vị và nhà cung cấp đó đồng ý. Điều này được gọi là "chăm sóc liên tục" và được giải thích dưới đây.

Lưu ý: Những cá nhân là người Mỹ bản địa và người bản địa Alaska đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal cũng có thể nhận các dịch vụ của hệ thống này thông qua các Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe dành cho người Mỹ bản địa.

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?

Nếu Quý vị đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc được quản lý, Quý vị có thể tiếp tục nhận chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi Quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp sức khỏe tâm thần của mình, miễn là các dịch vụ này được phối hợp giữa các nhà cung cấp và không phải là cùng một loại dịch vụ.

Ngoài ra, nếu Quý vị đang nhận dịch vụ từ một chương trình sức khỏe tâm thần, chương trình chăm sóc được quản lý hoặc một nhà cung cấp Medi-Cal cá nhân khác, Quý vị có thể yêu cầu "chăm sóc liên tục" để có thể tiếp tục điều trị với nhà cung cấp hiện tại trong vòng tối đa 12 tháng. Quý vị có thể muốn yêu cầu chăm sóc liên tục nếu cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại để tiếp tục quá trình điều trị đang diễn ra, hoặc vì việc chuyển sang nhà cung cấp mới sẽ gây hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của Quý vị. Yêu cầu chăm sóc liên tục của Quý vị có thể được chấp thuận nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị đang điều trị với nhà cung cấp mà Quý vị yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trong vòng 12 tháng qua;
- Quý vị cần tiếp tục sử dụng dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại để duy trì tiến trình điều trị nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe của mình hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hay được đưa vào cơ sở chăm sóc;



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Nhà cung cấp có đủ năng lực và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp đồng ý với các yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần về việc ký hợp đồng và thanh toán dịch vụ; và
- Nhà cung cấp chia sẻ các tài liệu liên quan với quận về nhu cầu sử dụng dịch vụ của Quý vị.

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ nhà cung cấp hiện tại của mình không?

Quý vị có thể yêu cầu giữ nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu:

- Quý vị đang điều trị với nhà cung cấp mà Quý vị yêu cầu và đã gặp nhà cung cấp đó trước ngày Quý vị chuyển sang Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal của quận;
- Quý vị cần tiếp tục sử dụng dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại để duy trì tiến trình điều trị nhằm ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe của mình hoặc giảm nguy cơ phải nhập viện hay được đưa vào cơ sở chăm sóc;



QUYỀN TRUY CẬP HỒ SƠ SỨC KHỎE HÀNH VI VÀ THÔNG TIN DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quý vị có thể truy cập hồ sơ sức khỏe hành vi và/hoặc tìm nhà cung cấp bằng ứng dụng được tải xuống trên máy tính, máy tính bảng hoặc thiết bị di động. Quận của Quý vị có thể cung cấp thông tin trên trang web để Quý vị xem xét trước khi chọn một ứng dụng để nhận thông tin theo cách này. Để biết thêm thông tin về việc truy cập này, hãy liên hệ với quận của Quý vị bằng cách tham khảo phần "[Thông tin Liên hệ của Quận](#)" trong sổ tay này.



PHẠM VI DỊCH VỤ

Nếu Quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn để tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi, các dịch vụ sau đây sẽ khả dụng dựa trên nhu cầu của Quý vị. Nhà cung cấp sẽ phối hợp cùng Quý vị để quyết định dịch vụ nào là phù hợp nhất.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần

- Đây là các dịch vụ điều trị dựa trên hình thức cá nhân, nhóm hoặc gia đình nhằm giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển các kỹ năng ứng phó trong cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm những công việc mà nhà cung cấp thực hiện để cải thiện chất lượng chăm sóc cho người bệnh, chẳng hạn như: đánh giá để xem Quý vị có cần dịch vụ đó không và dịch vụ có đang hiệu quả không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu và các dịch vụ cụ thể sẽ cung cấp; và "hỗ trợ gián tiếp" – nghĩa là làm việc với các thành viên gia đình hoặc những người quan trọng trong cuộc sống của Quý vị (nếu Quý vị cho phép) để giúp Quý vị cải thiện hoặc duy trì khả năng sinh hoạt hàng ngày.
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà Quý vị hoặc các địa điểm cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua y tế từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh hoặc có hình ảnh). Quận và nhà cung cấp sẽ cùng Quý vị xác định tần suất của các dịch vụ/cuộc hẹn.

Dịch vụ Hỗ trợ Thuốc men

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, quản lý, cấp phát và theo dõi các loại thuốc tâm thần. Nhà cung cấp cũng có thể hướng dẫn Quý vị kiến thức về thuốc. Các dịch vụ này có thể được thực hiện tại phòng khám, văn phòng bác sĩ, tại nhà, địa điểm cộng đồng, qua điện thoại hoặc y tế từ xa.



Quản lý Trường hợp Có Mục tiêu

- Dịch vụ này giúp các hội viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền nghề nghiệp, nghề nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những người có tình trạng sức khỏe tâm thần khó có thể tự mình tiếp cận những dịch vụ này. Quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Lập kế hoạch;
 - Liên lạc, phối hợp và chuyển tuyến;
 - Theo dõi việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người bệnh tiếp cận được dịch vụ và hệ thống cung ứng; và
 - Theo dõi tiến triển điều trị của người bệnh.

Dịch vụ Can thiệp Khủng hoảng

- Dịch vụ này khả dụng để giải quyết các tình trạng khẩn cấp cần được can thiệp ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là hỗ trợ các cá nhân trong cộng đồng để giảm nhu cầu nhập viện. Can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài đến tám giờ và có thể được cung cấp tại phòng khám, văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà Quý vị hoặc các địa điểm cộng đồng khác. Các dịch vụ này cũng có thể thực hiện qua điện thoại hoặc y tế từ xa.

Dịch vụ Ổn định Khủng hoảng

- Dịch vụ này khả dụng để giải quyết các tình trạng khẩn cấp cần được can thiệp ngay lập tức. Ổn định khủng hoảng kéo dài ít hơn 24 giờ và phải được cung cấp tại cơ sở y tế 24 giờ được cấp phép, tại chương trình điều trị ngoại trú của bệnh viện, hoặc tại địa điểm của nhà cung cấp đã được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ này.

Dịch vụ Điều trị tại Cơ sở Lưu trú cho Người lớn

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần cho những người gặp vấn



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

đề về sức khỏe tâm thần sống tại các cơ sở lưu trú được cấp phép. Chúng giúp xây dựng kỹ năng, đồng thời cung cấp dịch vụ điều trị tại cơ sở lưu trú cho những người gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này khả dụng 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả tiền phòng và chi phí ăn ở tại các cơ sở này.

Dịch vụ Điều trị Khủng hoảng tại Cơ sở Lưu trú

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang gặp khủng hoảng tâm thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng. Dịch vụ này không dành cho người cần chăm sóc tâm thần tại bệnh viện. Dịch vụ có sẵn tại các cơ sở được cấp phép 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại đây.

Dịch vụ Điều trị Chuyên sâu Ban ngày

- Đây là chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có cấu trúc dành cho một nhóm người mà nếu không có chương trình này, họ có thể sẽ phải nhập viện hoặc vào cơ sở chăm sóc 24 giờ khác. Chương trình kéo dài ba giờ mỗi ngày, bao gồm trị liệu, liệu pháp tâm lý và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

Phục hồi Chức năng Ban ngày

- Chương trình này nhằm giúp người bệnh học và phát triển các kỹ năng sống và kỹ năng ứng phó để quản lý các triệu chứng tốt hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày, bao gồm trị liệu và các hoạt động xây dựng kỹ năng.

Dịch vụ Tâm thần Nội trú tại Bệnh viện

- Đây là các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần được cấp phép. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần có bằng cấp sẽ quyết định xem một người có cần điều trị chuyên sâu liên tục 24/7 hay không. Nếu chuyên gia quyết định rằng hội viên cần được điều trị liên tục, hội viên cần có mặt tại bệnh viện 24 giờ một ngày.



Dịch vụ tại Cơ sở Sức khỏe Tâm thần

- Các dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở sức khỏe tâm thần được cấp phép, chuyên về điều trị phục hồi chức năng 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở này phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc phòng khám gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho người bệnh. Các cơ sở này chỉ tiếp nhận và điều trị những bệnh nhân không có bệnh lý thể chất hoặc chấn thương vượt quá khả năng điều trị ngoại trú thông thường.

Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu

Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu là các can thiệp điều trị ngoại trú ngắn hạn chuyên sâu dành cho hội viên dưới 21 tuổi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Dịch vụ cung cấp cho các hội viên gặp rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua khủng hoảng hoặc thay đổi căng thẳng, cần hỗ trợ bổ sung ngắn hạn, các dịch vụ hỗ trợ cụ thể.

Các dịch vụ này là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quận, sẵn sàng hỗ trợ nếu Quý vị gặp các vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu, Quý vị phải được nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần.

- Nếu Quý vị sống tại nhà, nhân viên Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu sẽ làm việc 1 kèm 1 với Quý vị để giảm thiểu các vấn đề hành vi nghiêm trọng, giúp Quý vị không phải chuyển sang cấp độ chăm sóc cao hơn (như nhà nội trú nhóm cho trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi gặp vấn đề cảm xúc nghiêm trọng).
- Nếu Quý vị sống tại cơ sở lưu trú, nhân viên Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu sẽ hỗ trợ để Quý vị có thể chuyển về sống cùng gia đình hoặc môi trường gia đình thay thế (như nhà nuôi dưỡng).

Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu sẽ giúp Quý vị và gia đình, người chăm sóc



hoặc người giám hộ học những cách thức mới để giải quyết các hành vi có vấn đề và tăng cường những hành vi giúp Quý vị điều trị hiệu quả. Quý vị, nhân viên dịch vụ Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu, và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của Quý vị sẽ cùng làm việc nhóm để giải quyết các hành vi gây trở ngại trong một khoảng thời gian ngắn cho đến khi Quý vị không còn cần đến các dịch vụ này nữa. Quý vị sẽ có một kế hoạch Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu, trong đó nêu rõ những việc mà Quý vị, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ, và nhân viên Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu sẽ thực hiện trong suốt quá trình nhận dịch vụ. Kế hoạch Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu cũng sẽ đề cập thời gian và địa điểm thực hiện dịch vụ. Nhân viên Dịch vụ Hành vi Theo Phương pháp Trị liệu có thể làm việc với Quý vị tại hầu hết những nơi Quý vị cần được hỗ trợ, bao gồm tại nhà, nhà nuôi dưỡng, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

Phối hợp Chăm sóc Chuyên sâu

Đây là một dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá, lập kế hoạch chăm sóc và phối hợp các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Dịch vụ này dành cho những người đủ điều kiện hưởng các dịch vụ Medi-Cal toàn phần và được chuyển tuyến dựa trên nhu cầu cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ này được cung cấp dựa trên các nguyên tắc của Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp. Dịch vụ bao gồm việc thiết lập một Nhóm Trẻ em và Gia đình để giúp đảm bảo có một mối quan hệ giao tiếp lành mạnh giữa trẻ, gia đình của trẻ và các hệ thống phục vụ trẻ em có liên quan.

Nhóm Trẻ em và Gia đình bao gồm các hỗ trợ chuyên môn (ví dụ: điều phối viên chăm sóc, các nhà cung cấp dịch vụ và quản lý trường hợp từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (ví dụ: các thành viên gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ), và những người khác cùng nhau làm việc để lập và thực hiện kế hoạch cho khách hàng. Nhóm này hỗ trợ và đảm bảo trẻ cùng gia đình đạt được các mục tiêu của mình.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Dịch vụ này cũng có một điều phối viên để:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được tiếp cận, phối hợp và cung cấp theo phương pháp dựa trên thể mạnh, mang tính cá nhân hóa, lấy khách hàng làm trọng tâm, đồng thời phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ của Quý vị.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ được cung cấp dựa trên nhu cầu thực tế của trẻ.
- Tạo phương thức để mọi người cùng làm việc với nhau vì lợi ích của trẻ, gia đình, nhà cung cấp dịch vụ, v.v.
- Hỗ trợ cha mẹ/người chăm sóc trong việc đáp ứng các nhu cầu của trẻ
- Giúp thiết lập Nhóm Trẻ em và Gia đình và hỗ trợ liên tục.
- Đảm bảo trẻ được các hệ thống phục vụ trẻ em khác chăm sóc khi cần thiết.

Dịch vụ Chuyên sâu Tại nhà

- Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Dịch vụ này bao gồm các can thiệp dựa trên thể mạnh nhằm cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần có thể gây trở ngại đến khả năng hoạt động và sinh hoạt của trẻ em hoặc thanh thiếu niên. Các dịch vụ này nhằm giúp trẻ em hoặc thanh thiếu niên xây dựng những kỹ năng cần thiết để hoạt động tốt hơn tại gia đình và trong cộng đồng, đồng thời nâng cao năng lực của gia đình trong việc hỗ trợ các em thực hiện điều đó.
- Dịch vụ Chuyên sâu Tại nhà được cung cấp theo Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp bởi Nhóm Trẻ em và Gia đình. Dịch vụ này sử dụng kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Các dịch vụ này được cung cấp cho các hội viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện hưởng các dịch vụ Medi-Cal toàn phần. Cần có sự giới thiệu dựa trên nhu cầu y tế thiết yếu để được tiếp nhận các dịch vụ này.

Chăm sóc Thay thế Theo Phương pháp Trị liệu

- Mô hình dịch vụ Chăm sóc Thay thế Theo Phương pháp Trị liệu cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, cường độ cao và dựa trên



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

nhận thức về sang chấn dành cho trẻ em và thanh thiếu niên đến 21 tuổi có các nhu cầu phức tạp về cảm xúc và hành vi. Các dịch vụ này được thiết kế riêng cho từng hội viên. Khi được Chăm sóc Thay thế Theo Phương pháp Trị liệu, trẻ được sắp xếp chung sống với những cha mẹ nuôi đã qua đào tạo, được giám sát và hỗ trợ chuyên môn.

Trị liệu Tương tác Giữa Cha mẹ và Con cái (PCIT)

- PCIT là một chương trình giúp trẻ em trong độ tuổi từ 2 đến 7 gặp các vấn đề khó khăn về hành vi, đồng thời giúp cha mẹ hoặc người chăm sóc học những phương pháp mới để xử lý các hành vi đó. Những hành vi này có thể bao gồm việc trêu chọc hay tức giận hoặc không tuân thủ các quy tắc.
- Thông qua liệu pháp PCIT, cha mẹ hoặc người chăm sóc sẽ đeo một thiết bị tai nghe trong khi chơi cùng con tại một phòng vui chơi đặc biệt. Một chuyên gia trị liệu sẽ quan sát từ một phòng khác hoặc qua video và đưa ra lời khuyên cho cha mẹ thông qua tai nghe. Chuyên gia sẽ giúp cha mẹ học cách khuyến khích các hành vi lành mạnh và cải thiện mối quan hệ giữa họ với con cái.

Trị liệu Gia đình Chức năng (FFT)

- FFT là một chương trình tư vấn ngắn hạn và tập trung dành cho các gia đình và thanh thiếu niên trong độ tuổi từ 11–18 gặp các vấn đề khó khăn về hành vi hoặc khó kiểm soát cảm xúc. Những vấn đề này có thể bao gồm vi phạm quy tắc, đánh nhau hoặc sử dụng chất gây nghiện.
- FFT làm việc với gia đình của thanh thiếu niên và đôi khi là các thành viên khác trong hệ thống hỗ trợ của các em như giáo viên hoặc bác sĩ để giúp giảm thiểu các hành vi không lành mạnh.

Trị liệu Đa hệ thống (MST)

- MST là một chương trình dựa trên gia đình dành cho thanh thiếu niên từ 12–17 tuổi có những khó khăn nghiêm trọng về hành vi. MST thường được sử dụng



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

cho những thanh thiếu niên từng gặp rắc rối với pháp luật, có nguy cơ vướng vào pháp luật, hoặc có nguy cơ phải rời khỏi nhà do hành vi của mình.

- MST huy động sự hỗ trợ từ gia đình và cộng đồng vào quá trình trị liệu để giúp thanh thiếu niên khắc phục các hành vi như vi phạm pháp luật hoặc sử dụng chất gây nghiện. MST cũng giúp cha mẹ học các kỹ năng để xử lý những hành vi này tại nhà, với bạn bè đồng trang lứa hoặc trong các bối cảnh cộng đồng khác.
- Thông qua MST, cha mẹ và người chăm sóc có thể học cách đối phó với những thử thách từ con cái. Họ cũng sẽ học cách giải quyết tốt hơn các vấn đề tại nhà, với bạn bè hoặc trong khu dân cư. Chương trình tôn trọng các nền văn hóa khác nhau và tập trung vào việc hỗ trợ các gia đình ngay tại nhà và cộng đồng của chính họ. Chương trình cũng phối hợp với nhà trường, cảnh sát và tòa án.
- Tần suất các gia đình gặp gỡ chương trình có thể thay đổi. Một số gia đình có thể chỉ cần những buổi kiểm tra ngắn, trong khi những gia đình khác có thể gặp mặt hai giờ mỗi ngày hoặc mỗi tuần. Hỗ trợ thường kéo dài từ 3 đến 5 tháng.

Tái hòa nhập Cộng đồng cho Người có liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự

- Dịch vụ này cung cấp các dịch vụ y tế cho những hội viên có liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự trong khoảng thời gian lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại hình dịch vụ hiện có bao gồm Quản lý trường hợp tái hòa nhập, Dịch vụ tham vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, Hỗ trợ đồng đẳng, Tư vấn và trị liệu sức khỏe hành vi, Giáo dục bệnh nhân và các dịch vụ thuốc men, Lập kế hoạch xuất viện và sau khi được trả tự do, Dịch vụ xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, Thông tin về thuốc và các dịch vụ hỗ trợ, Hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp (ví dụ: Chương trình Điều trị Chất gây nghiện để tiếp tục Điều trị Bằng Thuốc (MAT) sau khi ra tù). Điều kiện để nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và đáp ứng một trong các điều kiện sau:
 - Nếu dưới 21 tuổi: Đang bị giam giữ tại một Cơ sở Cải huấn Thanh thiếu niên.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Nếu là người lớn: Đang bị giam giữ và đáp ứng được một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe theo quy định của chương trình.
- [Liên hệ với quân của Quý vị](#) theo số điện thoại ở bìa sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ.

Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình hồi phục, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, khả năng tự lực, tự vận động cho quyền lợi bản thân, phát triển các hệ thống hỗ trợ tự nhiên và xác định thể mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho Quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được Quý vị chỉ định, và Quý vị có thể nhận các dịch vụ này cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc các dịch vụ thuộc Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal. Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng là một cá nhân đã từng có trải nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu bang phê duyệt của quận, được quận cấp chứng chỉ hành nghề, ngoài ra cá nhân này cũng cung cấp các dịch vụ nêu trên dưới sự hướng dẫn của một Chuyên gia Sức khỏe Hành vi đã được cấp phép, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu bang.
- Các dịch vụ bao gồm khai vấn cá nhân và nhóm, các nhóm giáo dục xây dựng kỹ năng, hướng dẫn tìm kiếm nguồn lực, các dịch vụ kết nối để khuyến khích Quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi, các hoạt động trị liệu như thúc đẩy việc tự vận động cho quyền lợi bản thân.
- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) bất kể họ đang sống tại quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quân của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.



Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động

- Dịch vụ này dành cho Quý vị khi đang gặp phải một cuộc khủng hoảng sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động được ung cấp bởi các nhân viên y tế ngay tại nơi Quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc các cơ sở y tế cố định. Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định tâm lý dựa trên cộng đồng. Nếu Quý vị cần chăm sóc thêm, Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động sẽ thực hiện chuyển giao trực tiếp hoặc giới thiệu Quý vị đến các dịch vụ khác.

Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT) (thay đổi tùy theo quận)

- ACT hỗ trợ những người có nhu cầu sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Những cá nhân cần ACT thường đã từng nhập viện nhiều lần, đi cấp cứu, ở trung tâm điều trị và/hoặc gặp rắc rối với pháp luật. Họ cũng có thể là người vô gia cư hoặc không thể nhận trợ giúp từ các phòng khám thông thường.
- ACT thiết kế dịch vụ riêng biệt cho từng người theo nhu cầu của họ. Mục tiêu là giúp bệnh nhân cảm thấy tích cực hơn và học cách chung sống với cộng đồng của họ. Một đội ngũ gồm nhiều chuyên gia khác nhau sẽ cùng làm việc để cung cấp hỗ trợ và điều trị toàn diện. Đội ngũ này hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy kỹ năng sống, phối hợp chăm sóc và hỗ trợ tại cộng đồng. Mục tiêu tổng thể là giúp mỗi cá nhân hồi phục khỏi tình trạng sức khỏe hành vi của mình và sống một cuộc sống tốt đẹp hơn ngay trong chính cộng đồng của họ.
- Việc cung cấp ACT là tự chọn tùy theo từng quận. Vui lòng tham khảo phần ["Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị"](#) ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.



Điều trị Cộng đồng Tích cực Tư pháp (FACT) (thay đổi tùy theo quận)

- FACT là một dịch vụ hỗ trợ những người có nhu cầu sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và cũng từng gặp rắc rối với pháp luật. Dịch vụ này hoạt động giống hết chương trình ACT, nhưng có thêm một số đặc điểm bổ sung để giúp đỡ những người có nguy cơ cao hoặc trước đây từng liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự.
- Đội ngũ FACT bao gồm các chuyên gia được đào tạo đặc biệt để thấu hiểu nhu cầu của những người từng gặp rắc rối với pháp luật. Họ cung cấp các loại hình hỗ trợ và điều trị tương tự như ACT, chẳng hạn như hỗ trợ sức khỏe hành vi, dạy các kỹ năng sống, phối hợp chăm sóc và cung cấp hỗ trợ tại cộng đồng
- Mục tiêu là giúp mỗi cá nhân cảm thấy tích cực hơn, tránh xa các rắc rối và sống một cuộc sống lành mạnh hơn trong cộng đồng của họ.
- Việc cung cấp FACT là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Chăm sóc Chuyên khoa Phối hợp (CSC) cho Rối loạn Tâm thần Lấn đầu (FEP) (thay đổi tùy theo quận)

- CSC là một dịch vụ giúp đỡ những người đang trải qua giai đoạn loạn thần lần đầu tiên. Có nhiều triệu chứng của loạn thần, bao gồm việc nhìn thấy hoặc nghe thấy những thứ mà người khác không thấy hoặc không nghe thấy. CSC cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và kết hợp trong giai đoạn loạn thần ban đầu, giúp ngăn ngừa việc phải nằm viện, đi cấp cứu, lưu lại các trung tâm điều trị, gặp rắc rối với pháp luật, sử dụng chất gây nghiện và tình trạng vô gia cư.
- CSC tập trung vào từng cá nhân và các nhu cầu riêng biệt của họ. Một đội ngũ gồm nhiều chuyên gia khác nhau sẽ cùng làm việc để cung cấp mọi loại hình hỗ trợ. Họ hỗ trợ điều trị sức khỏe tâm thần, dạy các kỹ năng sống quan trọng, phối hợp chăm sóc và cung cấp sự hỗ trợ tại cộng đồng. Mục tiêu là giúp mọi người cảm thấy tích cực hơn, kiểm soát các triệu chứng và sống tốt trong cộng đồng của họ.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Việc cung cấp Chăm sóc Chuyên khoa Phối hợp cho Rối loạn Tâm thần Lần đầu là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch vụ Nhà chung (thay đổi tùy theo quận)

- Nhà chung là những địa điểm đặc biệt giúp mọi người hồi phục sau các tình trạng sức khỏe hành vi. Những nơi này tập trung vào thể mạnh của mỗi người và tạo ra một cộng đồng hỗ trợ lẫn nhau.
- Tại Nhà chung, mọi người có thể tìm việc làm, kết bạn, học hỏi những điều mới và phát triển các kỹ năng để cải thiện sức khỏe thể chất và tinh thần. Mọi người cũng làm việc cùng với nhân viên Nhà chung để đóng góp vào các nhu cầu chung của nơi này, chẳng hạn như chuẩn bị bữa trưa cho các hội viên khác. Mục tiêu là giúp mọi người trở thành hội viên của một cộng đồng, khuyến khích người khác đạt được mục tiêu của họ và cải thiện chất lượng cuộc sống tổng thể.
- Việc cung cấp Dịch vụ Nhà chung là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Nâng cao (thay đổi tùy theo quận)

- Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) là những nhân viên y tế đã qua đào tạo chuyên biệt và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ CHW Nâng cao là giúp ngăn chặn bệnh tật, khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch vụ CHW Nâng cao bao gồm tất cả các phần và quy định tương tự như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường, nhưng được thiết kế riêng cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp sự hỗ trợ bổ sung để giữ cho các hội viên này luôn khỏe mạnh về thể chất và tinh thần.
- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; các tình trạng sức



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

khỏe hành vi, sức khỏe thai sản và sức khỏe răng miệng; phòng chống thương tích; thúc đẩy sức khỏe và khai vấn, bao gồm thiết lập mục tiêu và xây dựng kế hoạch hành động để giải quyết việc phòng ngừa và quản lý bệnh tật.

- Việc cung cấp Dịch vụ CHW Nâng cao là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Hỗ trợ Việc làm (thay đổi tùy theo quận)

- Mô hình Sắp xếp và Hỗ trợ Cá nhân (IPS) của dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm và duy trì các công việc có tính cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia vào Hỗ trợ Việc làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình hồi phục sau tình trạng sức khỏe hành vi của mình.
- Chương trình này cũng giúp cải thiện tính độc lập, cảm giác thuộc về cộng đồng, cũng như sức khỏe thể chất và tinh thần.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch vụ Tận nơi (thay đổi tùy theo quận)

- Dịch vụ Tận nơi Chuyển tiếp Cộng đồng giúp đỡ những người đang ở trong bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở y tế trong một thời gian dài, hoặc có nguy cơ phải ở lại đó lâu dài. Chương trình phối hợp với Quý vị, gia đình Quý vị, bệnh viện hoặc cơ sở y tế và những người hỗ trợ khác để giúp Quý vị trở lại cộng đồng. Mục tiêu là giúp Quý vị tránh việc phải lưu trú dài ngày trong bệnh viện tâm thần hoặc các trung tâm chăm sóc khác.

Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện



Quận có các dịch vụ Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal nào?

Dịch vụ Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal của quận dành cho các cá nhân gặp rối loạn sử dụng chất gây nghiện, nghĩa là họ có thể đang lạm dụng rượu hoặc các loại ma túy khác, hoặc những người có nguy cơ phát triển tình trạng sử dụng chất mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Các dịch vụ này cũng bao gồm những công việc mà nhà cung cấp thực hiện để cải thiện chất lượng chăm sóc cho người bệnh. Những loại hình này bao gồm các hoạt động đánh giá để xem liệu Quý vị có cần dịch vụ đó hay không và liệu dịch vụ đó có đang mang lại hiệu quả hay không.

Các dịch vụ thuộc Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal có thể được cung cấp tại phòng khám hoặc văn phòng của nhà cung cấp, tại nhà của Quý vị hoặc các địa điểm cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc hệ thống y tế từ xa (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh hoặc có hình ảnh). Quận và nhà cung cấp sẽ cùng Quý vị xác định tần suất của các dịch vụ/cuộc hẹn.

Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)

Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng công cụ Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ để xác định mức độ chăm sóc phù hợp. Các dịch vụ này được mô tả theo "cấp độ dịch vụ" và được định nghĩa dưới đây.

Sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngăn gọn và giới thiệu điều trị (Cấp độ 0.5 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)

Sàng lọc về Rượu và Ma túy, Đánh giá, Can thiệp Ngăn gọn và Chuyển tuyến Điều trị (SABIRT) không phải là một quyền lợi thuộc Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal. Đây là một phúc lợi thuộc chương trình Chi trả theo dịch vụ bởi Medi-Cal và Hệ thống phân phối chăm sóc được quản lý của Medi-Cal cho hội viên từ 11 tuổi trở lên. Kế hoạch chăm sóc được quản lý phải cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được chi trả, bao gồm cả dịch vụ này cho hội viên từ 11 tuổi trở lên.



Dịch vụ Can thiệp sớm

Các dịch vụ can thiệp sớm được bao trả theo Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal cho hội viên dưới 21 tuổi. Bất kỳ hội viên nào dưới 21 tuổi qua sàng lọc và được xác định là có nguy cơ phát triển rối loạn sử dụng chất gây nghiện đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào thuộc phạm vi dịch vụ ngoại trú như là các dịch vụ can thiệp sớm. Không bắt buộc phải có chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện để được tiếp nhận các dịch vụ can thiệp sớm dành cho hội viên dưới 21 tuổi.

Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ

Hội viên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ đã được mô tả trước đó trong sổ tay này, cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung thông qua một quyền lợi được gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ.

Để có thể nhận được các dịch vụ EPSDT, hội viên phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn phần. Quyền lợi này chi trả cho các dịch vụ thiết yếu về mặt y tế để khắc phục hoặc hỗ trợ các tình trạng sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi. Các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng bệnh trở nên dễ kiểm soát hơn đều được coi là có ích cho tình trạng đó và được chi trả theo diện dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ. Các tiêu chuẩn tiếp cận dành cho hội viên dưới 21 tuổi khác biệt và linh hoạt hơn so với tiêu chuẩn dành cho người lớn khi tiếp cận các dịch vụ thuộc Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal, nhằm đáp ứng yêu cầu về Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT), cũng như mục tiêu phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Nếu Quý vị có câu hỏi về các dịch vụ này, vui lòng gọi đến quận của Quý vị hoặc truy cập [trang web Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ DHCS](#).

Dịch vụ Điều trị Ngoại trú (Cấp độ 1 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho hội viên tối đa chín giờ mỗi tuần đối với người lớn và ít hơn sáu giờ mỗi tuần đối với hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể nhận được nhiều giờ hơn tùy theo nhu cầu của mình. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một người có bằng cấp chuyên môn, chẳng hạn như tư vấn viên, thông qua hình thức gặp trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua chăm sóc y tế từ xa.
- Các Dịch vụ Ngoại trú bao gồm: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn (cá nhân và nhóm), trị liệu gia đình, các dịch vụ thuốc men, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, các dịch vụ hồi phục, và dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu (Cấp độ 2.1 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)

- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho các hội viên với thời lượng tối thiểu là chín giờ và tối đa là 19 giờ mỗi tuần đối với người lớn; và tối thiểu là sáu giờ và tối đa là 19 giờ mỗi tuần đối với hội viên dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ có thể được cung cấp vượt mức tối đa dựa theo nhu cầu y tế của từng cá nhân. Các dịch vụ đa phần là tham vấn và giáo dục về những vấn đề liên quan đến nghiện. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận trong một môi trường có cấu trúc. Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua hệ thống y tế từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm các hạng mục như của Dịch vụ Ngoại trú. Khác biệt chính là số giờ dịch vụ nhiều hơn.

Nhập viện Bán trú (thay đổi tùy theo quận) (Cấp độ 2.5 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) bất kể họ đang sống tại quận nào.
- Dịch vụ Nhập viện Bán trú bao gồm 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần, theo mức cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện bán trú được tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tâm thần, y tế và xét nghiệm, đồng thời đáp ứng các nhu cầu đã được xác định cần phải theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết một cách phù hợp tại phòng khám. Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua hệ thống y tế từ xa hoặc qua điện thoại.
- Dịch vụ Nhập viện Bán trú tương tự như Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu, nhưng sự khác biệt chính là bệnh nhân được nhận nhiều giờ chăm sóc hơn và được nhận các dịch vụ y tế bổ sung.

Điều trị tại Cơ sở Lưu trú (theo phê duyệt từ quận) (Cấp độ 3.1 – 4.0 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)

- Điều trị tại Cơ sở Lưu trú là chương trình cung cấp dịch vụ cai nghiện cho hội viên được chẩn đoán tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và được xác định là cần thiết về mặt y tế. Hội viên sẽ sinh sống tại cơ sở lưu trú và được hỗ trợ trong những nỗ lực nhằm thay đổi, duy trì, áp dụng các kỹ năng giao tiếp và kỹ năng sống độc lập bằng cách tiếp cận các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Phần lớn dịch vụ được cung cấp trực tiếp, tuy nhiên, y tế từ xa và qua điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi bệnh nhân đang điều trị tại cơ sở lưu trú. Các nhà cung cấp dịch vụ và cư dân cùng nhau làm việc để xác định các rào cản, thiết lập các ưu tiên, đề ra mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các mục tiêu bao gồm việc không sử dụng chất gây nghiện, chuẩn bị sẵn sàng cho các yếu tố gây tái nghiện, cải thiện sức khỏe cá nhân cùng các kỹ năng xã hội, và tham gia vào quá trình chăm sóc dài hạn.
- Dịch vụ điều trị tại cơ sở lưu trú cần được phê duyệt trước bởi Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal của quận.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Dịch vụ Điều trị tại Cơ sở Lưu trú bao gồm: tiếp nhận và đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, các dịch vụ thuốc men, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, các dịch vụ hồi phục, và dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch vụ Điều trị tại Cơ sở Lưu trú có trách nhiệm phải trực tiếp cung cấp thuốc điều trị nghiện tại cơ sở hoặc hỗ trợ hội viên nhận thuốc điều trị cai nghiện tại một cơ sở khác. Các nhà cung cấp Dịch vụ Điều trị tại Cơ sở Lưu trú sẽ không được xem là hoàn thành yêu cầu này nếu họ chỉ cung cấp thông tin liên lạc của các nơi cung cấp Thuốc Điều trị Cai nghiện. Nhà cung cấp Dịch vụ Điều trị tại Cơ sở Lưu trú cần cung cấp và kê đơn thuốc cho hội viên được chi trả theo chương trình Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal.

Điều trị tại Cơ sở Lưu trú (theo phê duyệt từ quận) (Cấp độ 3.1 – 4.0 theo Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ)

- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) bất kể họ đang sống tại quận nào.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp trong môi trường 24 giờ, nơi thực hiện việc đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị cai nghiện dưới sự hướng dẫn chuyên môn trong cơ sở nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, hình thức chăm sóc y tế từ xa và điện thoại cũng có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ trong khi bệnh nhân đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú có cấu trúc rất chặt chẽ, và luôn có bác sĩ túc trực tại cơ sở 24 giờ mỗi ngày, cùng với các Điều dưỡng có chứng chỉ hành nghề, tư vấn viên cai nghiện và các nhân viên lâm sàng khác. Các Dịch vụ Điều trị Nội trú tại Bệnh viện bao gồm: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, các dịch vụ thuốc men, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, các dịch vụ hồi phục, và dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Chương trình Điều trị bằng Thuốc gây nghiện

- Chương trình Điều trị bằng Thuốc gây nghiện là những chương trình nằm ngoài bệnh viện, cung cấp các loại thuốc để điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi có chỉ định của bác sĩ vì sự cần thiết về mặt y tế. Chương trình Điều trị bằng Thuốc gây nghiện có trách nhiệm cung cấp thuốc cho các hội viên, bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Mỗi hội viên phải được cung cấp tối thiểu 50 phút tham vấn mỗi tháng dương lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua chăm sóc y tế từ xa hoặc qua điện thoại. Các Dịch vụ Điều trị Chất gây nghiện bao gồm: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y khoa, các dịch vụ thuốc men, quản lý chăm sóc, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, giáo dục bệnh nhân, các dịch vụ hồi phục, và dịch vụ can thiệp khủng hoảng do rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Quản lý Cai nghiện

- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện là các dịch vụ khẩn cấp và được cung cấp trên cơ sở ngắn hạn. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trước khi hoàn thành đánh giá đầy đủ. Dịch vụ Quản lý Cai nghiện có thể được cung cấp tại các cơ sở ngoại trú, nội trú hoặc cơ sở lưu trú.
- Bất kể loại hình cơ sở điều trị nào, hội viên đều phải được theo dõi trong suốt quá trình quản lý cai nghiện. Hội viên nhận dịch vụ quản lý cai nghiện trong cơ sở lưu trú hoặc cơ sở điều trị nội trú sẽ sinh sống tại địa điểm đó. Các dịch vụ thích nghi và phục hồi chức năng thiết yếu về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ đã được cấp phép hoặc người có thẩm quyền kê đơn đã được cấp phép.
- Dịch vụ Quản lý Cai nghiện bao gồm: đánh giá, phối hợp chăm sóc, các dịch vụ



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

thuốc men, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng opioid, Thuốc Điều trị Cai nghiện cho chứng rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất gây nghiện không phải opioid khác, theo dõi y tế, và các dịch vụ hồi phục.

Thuốc Điều trị Cai nghiện

- Dịch vụ Thuốc Điều trị Cai nghiện khả dụng tại các cơ sở điều trị lâm sàng và phi lâm sàng. Thuốc Điều trị Cai nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học đã được FDA phê duyệt để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng opioid và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào khác. Hội viên có quyền được cung cấp Thuốc Điều trị Cai nghiện trực tiếp hoặc thông qua giới thiệu bên ngoài cơ sở. Danh sách các loại thuốc được phê duyệt bao gồm:
 - Acamprosate Calcium
 - Buprenorphine Hydrochloride
 - Buprenorphine Dạng tiêm Giải phóng Kéo dài (Sublocade)
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
 - Naloxone Hydrochloride
 - Naltrexone (đường uống)
 - Naltrexone Hỗn dịch tiêm vi cầu (Vivitrol)
 - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Methadone (chỉ được cung cấp thông qua các Chương trình Điều trị bằng Thuốc gây nghiện)
- Thuốc Điều trị Cai nghiện có thể được cung cấp chung với các dịch vụ sau: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm, liệu pháp gia đình, dịch vụ thuốc men, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ hồi phục chức năng, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện, và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều trị Cai nghiện có thể được cung cấp như một phần của tất cả các dịch vụ trong Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal, ví dụ như Dịch vụ Điều trị Ngoại trú, Dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu và Điều trị tại Cơ sở Lưu trú.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Hội viên cũng có thể nhận Thuốc Điều trị Cai nghiện ngoài Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal. Ví dụ, Thuốc Điều trị Cai nghiện, chẳng hạn như buprenorphine, có thể được kê đơn bởi người có thẩm quyền kê đơn ở các cơ sở chăm sóc ban đầu có hợp tác với kế hoạch chăm sóc được quản lý của Quý vị và có thể được cấp hoặc quản lý tại hiệu thuốc.

Tái hòa nhập Cộng đồng cho Người có liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự

- Dịch vụ này cung cấp các dịch vụ y tế cho những hội viên có liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự trong khoảng thời gian lên đến 90 ngày trước khi họ được trả tự do. Các loại hình dịch vụ hiện có bao gồm Quản lý trường hợp tái hòa nhập, Dịch vụ tham vấn lâm sàng sức khỏe hành vi, Hỗ trợ đồng đẳng, Tư vấn và trị liệu sức khỏe hành vi, Giáo dục bệnh nhân và các dịch vụ thuốc men, Lập kế hoạch xuất viện và sau khi được trả tự do, Dịch vụ xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh, Thông tin về thuốc và các dịch vụ hỗ trợ, Hỗ trợ đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ phù hợp (ví dụ: Chương trình Điều trị Chất gây nghiện để tiếp tục Điều trị Bằng Thuốc (MAT) sau khi ra tù). Điều kiện để nhận các dịch vụ này, cá nhân phải là hội viên của Medi-Cal hoặc CHIP, và đáp ứng một trong các điều kiện sau:
 - Nếu dưới 21 tuổi: Đang bị giam giữ tại một Cơ sở Cải huấn Thanh thiếu niên.
 - Nếu là người lớn: Đang bị giam giữ và đáp ứng được một trong các nhu cầu chăm sóc sức khỏe theo quy định của chương trình.
- [Liên hệ với quân của Quý vị](#) theo số điện thoại ở bìa sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ.

Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal (thay đổi tùy theo quận)

- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal thúc đẩy quá trình hồi phục, khả năng phục hồi, sự tham gia, hòa nhập xã hội, khả năng tự lực, tự vận động cho quyền lợi bản thân, phát triển các hệ thống hỗ trợ tự nhiên và xác định thế mạnh thông qua các hoạt động có cấu trúc. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho Quý



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được Quý vị chỉ định, và Quý vị có thể nhận các dịch vụ này cùng lúc với các dịch vụ sức khỏe tâm thần khác hoặc các dịch vụ thuộc Hệ thống Phân phối thuốc Có tổ chức Drug Medi-Cal. Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng là một cá nhân đã từng có trải nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu bang phê duyệt của quận, được quận cấp chứng chỉ hành nghề, ngoài ra cá nhân này cũng cung cấp các dịch vụ nêu trên dưới sự hướng dẫn của một Chuyên gia Sức khỏe Hành vi đã được cấp phép, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu bang.

- Các dịch vụ bao gồm khai vấn cá nhân và nhóm, các nhóm giáo dục xây dựng kỹ năng, hướng dẫn tìm kiếm nguồn lực, các dịch vụ kết nối để khuyến khích Quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi, các hoạt động trị liệu như thúc đẩy việc tự vận động cho quyền lợi bản thân.
- Hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo chương trình Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) bất kể họ đang sống tại quận nào.
- Việc cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Dịch vụ Phục hồi

- Dịch vụ Hồi phục có thể là một phần quan trọng trong quá trình hồi phục và duy trì sức khỏe của Quý vị. Các dịch vụ hồi phục có thể giúp Quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và việc chăm sóc y tế của mình. Do đó, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của Quý vị trong việc quản lý sức khỏe, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và tổ chức các nguồn lực nội tại cũng như nguồn lực cộng đồng để cung cấp sự hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch vụ Hồi phục dựa trên sự tự đánh giá của bản thân hoặc đánh giá của nhà cung cấp dịch vụ về nguy cơ tái nghiện. Quý vị cũng có



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

thể nhận Dịch vụ Hồi phục trực tiếp, qua chăm sóc y tế từ xa hoặc qua điện thoại.

- Dịch vụ Hồi phục bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi hồi phục và ngăn ngừa tái nghiện.

Phối hợp Chăm sóc

- Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bao gồm các hoạt động nhằm kết nối việc chăm sóc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời tạo ra các kết nối với những dịch vụ và nguồn hỗ trợ cho sức khỏe của Quý vị. Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc được cung cấp kèm theo tất cả các dịch vụ khác và có thể diễn ra tại các cơ sở lâm sàng hoặc phi lâm sàng, bao gồm cả ngay tại cộng đồng của Quý vị.
- Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bao gồm việc phối hợp với các nhà cung cấp y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ các tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện, và phối hợp với các dịch vụ hỗ trợ bao gồm việc kết nối Quý vị với các dịch vụ dựa trên cộng đồng như chăm sóc trẻ em, phương tiện đi lại và nhà ở.

Quản lý Dự phòng (thay đổi tùy theo quận)

- Các hội viên dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ này theo quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ bất kể họ đang cư trú tại quận nào.
- Dịch vụ Quản lý Dự phòng là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng khoa học dành cho rối loạn sử dụng chất kích thích. Trong đó, các hội viên đủ điều kiện sẽ tham gia vào một chương trình Quản lý Dự phòng ngoại trú có cấu trúc kéo dài 24 tuần, sau đó, hội viên sẽ tham gia dịch vụ hỗ trợ điều trị và hồi phục bổ sung không có quà tặng khuyến khích từ sáu tháng trở lên.
- Trong 12 tuần đầu tiên của dịch vụ Quản lý Dự phòng, chương trình bao gồm một chuỗi các quà tặng khuyến khích khi đạt được các mục tiêu điều trị, cụ thể là việc không sử dụng chất kích thích (ví dụ: cocaine, amphetamine và methamphetamine). Người tham gia phải đồng ý thực hiện xét nghiệm nước tiểu



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

với tần suất do chương trình dịch vụ Quản lý Dự phòng quyết định. Các quà tặng khuyến khích bao gồm các vật phẩm có giá trị tương đương tiền mặt (ví dụ: thẻ quà tặng).

- Các Dịch vụ Quản lý Dự phòng chỉ dành cho các hội viên đang tiếp nhận dịch vụ tại các cơ sở phi lưu trú vận hành bởi một nhà cung cấp tham gia chương trình, đồng thời phải đăng ký và tham gia vào một lộ trình điều trị toàn diện và cá nhân hóa.

Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động

- Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động khả dụng cho Quý vị nếu Quý vị gặp khủng hoảng về sử dụng chất gây nghiện.
- Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động được ung cấp bởi các nhân viên y tế ngay tại nơi Quý vị đang gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc các địa điểm cộng đồng khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc các cơ sở y tế cố định. Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.
- Dịch vụ bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định tâm lý dựa trên cộng đồng. Nếu Quý vị cần chăm sóc thêm, Dịch vụ Xử lý Khủng hoảng Lưu động sẽ thực hiện chuyển giao trực tiếp hoặc giới thiệu Quý vị đến các dịch vụ khác.

Các Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe Truyền thống

- Các hoạt động chăm sóc sức khỏe truyền thống được kỳ vọng sẽ cải thiện khả năng tiếp cận sự chăm sóc phù hợp về mặt văn hóa; hỗ trợ năng lực của các cơ sở y tế trong việc phục vụ bệnh nhân; duy trì và bảo vệ sức khỏe; cải thiện kết quả sức khỏe cũng như chất lượng và trải nghiệm chăm sóc; đồng thời giảm thiểu những cách biệt hiện có trong việc tiếp cận y tế.
- Các Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe Truyền thống bao gồm hai loại dịch vụ: Dịch vụ Thầy thuốc Truyền thống và dịch vụ Người hỗ trợ Tự nhiên. Dịch vụ Thầy thuốc Truyền thống bao gồm trị liệu bằng âm nhạc (như âm nhạc và các bài hát truyền thống, nhảy múa, đánh trống), các liệu pháp tâm linh (như các nghi lễ,



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

nghi thức, các bài thuốc thảo dược) và các phương pháp tiếp cận tích hợp khác. Dịch vụ Người hỗ trợ Tự nhiên có thể trợ giúp việc hướng dẫn tiếp cận các dịch vụ y tế, xây dựng kỹ năng tâm lý xã hội, kỹ năng tự quản lý và hỗ trợ vượt qua sang chấn.

- [Liên hệ với quân của Quý vị](#) theo số điện thoại ở bìa sổ tay này để biết thêm thông tin về dịch vụ.

Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Nâng cao (thay đổi tùy theo quận)

- Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) là những nhân viên y tế đã qua đào tạo chuyên biệt và là những thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ.
- Mục tiêu của Dịch vụ CHW Nâng cao là giúp ngăn chặn bệnh tật, khuyết tật và các vấn đề sức khỏe khác trước khi chúng trở nên tồi tệ hơn. Dịch vụ CHW Nâng cao bao gồm tất cả các phần và quy định tương tự như dịch vụ phòng ngừa CHW thông thường, nhưng được thiết kế riêng cho những người cần hỗ trợ thêm về sức khỏe hành vi. Mục tiêu là cung cấp sự hỗ trợ bổ sung để giữ cho các hội viên này luôn khỏe mạnh về thể chất và tinh thần.
- Một số dịch vụ này bao gồm: giáo dục và đào tạo sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, sức khỏe thai sản và sức khỏe răng miệng; phòng chống thương tích; thúc đẩy sức khỏe và khai vấn, bao gồm thiết lập mục tiêu và xây dựng kế hoạch hành động để giải quyết việc phòng ngừa và quản lý bệnh tật.
- Việc cung cấp Dịch vụ CHW Nâng cao là tự chọn đối với các quận tham gia. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.

Hỗ trợ Việc làm (thay đổi tùy theo quận)

- Mô hình Sắp xếp và Hỗ trợ Cá nhân (IPS) của dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là một dịch vụ giúp những người có nhu cầu sức khỏe hành vi nghiêm trọng tìm và duy trì các công việc có tính cạnh tranh trong cộng đồng của họ.
- Bằng cách tham gia vào Hỗ trợ Việc làm IPS, mọi người có thể đạt được kết quả



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

công việc tốt hơn và hỗ trợ quá trình hồi phục sau tình trạng sức khỏe hành vi của mình.

- Chương trình này cũng giúp cải thiện tính độc lập, cảm giác thuộc về cộng đồng, cũng như sức khỏe thể chất và tinh thần.
- Việc cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Việc làm là tùy chọn đối với các quận tham gia chương trình. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết liệu quận của Quý vị có cung cấp dịch vụ này hay không.



CÁC DỊCH VỤ KHẢ DỤNG QUA Y TẾ TỪ XA HOẶC ĐIỆN THOẠI

Việc tiếp xúc trực tiếp, mặt đối mặt giữa Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ không phải lúc nào cũng là yêu cầu bắt buộc để Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi. Tùy thuộc vào loại dịch vụ, Quý vị có thể nhận dịch vụ thông qua điện thoại hoặc chăm sóc y tế từ xa. Nhà cung cấp dịch vụ nên giải thích cho Quý vị về việc sử dụng điện thoại hoặc telehealth và đảm bảo rằng Quý vị đồng ý trước khi bắt đầu cung cấp dịch vụ qua các hình thức này. Ngay cả khi Quý vị đã đồng ý nhận dịch vụ qua y tế từ xa hoặc điện thoại, sau này Quý vị vẫn có thể chọn chuyển sang nhận dịch vụ trực tiếp hoặc mặt đối mặt. Một số loại dịch vụ sức khỏe hành vi không thể chỉ cung cấp thông qua y tế từ xa hoặc điện thoại vì những dịch vụ này yêu cầu Quý vị phải có mặt tại một địa điểm cụ thể, chẳng hạn như các dịch vụ điều trị nội trú hoặc dịch vụ bệnh viện.



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI, KHÁNG CÁO HOẶC YÊU CẦU PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG.

Tôi phải làm gì nếu không nhận được các dịch vụ mong muốn từ quận?

Quận của Quý vị phải có phương thức để Quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các dịch vụ mà Quý vị mong muốn hoặc đang tiếp nhận. Đây được gọi là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm các bước sau:

- Quy trình Khiếu nại: Bày tỏ bằng lời nói hoặc văn bản về sự không hài lòng của Quý vị đối với dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên biệt, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, một nhà cung cấp dịch vụ hay quận. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Quy trình Khiếu nại trong sổ tay này.
- Quy trình Kháng cáo: Kháng cáo diễn ra khi Quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc thay đổi các dịch vụ của Quý vị (ví dụ: từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) hoặc không chi trả cho các dịch vụ đó. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Quy trình Kháng cáo trong sổ tay này.
- Quy trình Điều trần Công bằng của Tiểu bang: Điều trần Công bằng của Tiểu bang là một cuộc gặp với thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS) nếu quận bác bỏ đơn kháng nại của Quý vị. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần Điều trần Công bằng của Tiểu bang trong sổ tay này.

Việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng của tiểu bang sẽ không được dùng để chống lại Quý vị và sẽ không gây ảnh hưởng đến các dịch vụ mà Quý vị đang nhận. Việc điền đơn khiếu nại hoặc kháng cáo giúp Quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết các vướng mắc với dịch vụ sức khỏe hành vi. Đồng thời, nó giúp quận có thêm thông tin để cải thiện chất lượng dịch vụ. Quận sẽ thông báo cho Quý vị, các nhà cung cấp dịch vụ và phụ huynh/người giám hộ về kết quả sau khi quy trình khiếu nại hoặc kháng nại hoàn tất. Văn phòng Điều trần Công bằng Tiểu bang cũng sẽ thông báo kết quả cho Quý vị và nhà cung cấp sau khi phiên điều trần kết thúc.



Lưu ý: Tìm hiểu thêm chi tiết về từng quy trình giải quyết vấn đề ở các phần bên dưới.

Tôi có thể nhận hỗ trợ để điền đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc yêu cầu điều trần công bằng của tiểu bang không?

Quận của Quý vị sẽ giúp giải thích các quy trình này cho Quý vị và phải hỗ trợ Quý vị nộp đơn khiếu nại, kháng nại hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Quận cũng có thể giúp Quý vị xác định xem mình có đủ điều kiện cho quy trình được gọi là "kháng cáo nhanh" hay không, điều này có nghĩa là đơn của Quý vị sẽ được xem xét nhanh chóng hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của Quý vị đang bị đe dọa. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác thay mặt mình hành động, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ hoặc người bảo vệ quyền lợi của Quý vị.

Nếu Quý vị cần giúp đỡ, vui lòng [liên hệ với quận của Quý vị](#) theo số điện thoại ở bìa sổ tay này. Quận của Quý vị phải cung cấp hỗ trợ hợp lý cho Quý vị trong việc hoàn tất các biểu mẫu và các bước thủ tục khác liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc cung cấp dịch vụ thông dịch và các số điện thoại miễn phí có hỗ trợ thiết bị TTY/TDD và thông dịch viên.

Nếu Quý vị cần hỗ trợ thêm

Liên hệ với Bộ Dịch vụ Chăm sóc Y tế, Văn phòng Thanh tra:

- **Điện thoại:** **1-888-452-8609**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (ngoại trừ ngày lễ).

HOẶC

- **E-mail** MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Xin lưu ý:** Thư điện tử không được coi là bí mật (vui lòng không cung cấp thông tin cá nhân trong thư điện tử).



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Để biết về quyền yêu cầu Điều trần Công bằng tại Tiểu bang, Quý vị có thể liên hệ Bộ phận Tiếp nhận và Phản hồi Yêu cầu từ Công dân của Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số điện thoại sau: **1-800-952-5253** (đối với TTY, gọi số **1-800-952-8349**).

Khiếu nại

Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là bất kỳ sự bày tỏ nào về sự không hài lòng của Quý vị đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi mà không nằm trong phạm vi của quy trình Kháng cáo hoặc điều trần Công bằng. Điều này bao gồm các lo ngại về chất lượng chăm sóc, cách đối xử của nhân viên/nhà cung cấp, và những bất đồng về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc Quý vị.

Ví dụ về khiếu nại:

- Nếu Quý vị cảm thấy nhà cung cấp thô lỗ hoặc không tôn trọng quyền của Quý vị.
- Quận cần thêm thời gian để phê duyệt dịch vụ mà bác sĩ yêu cầu cho Quý vị, và Quý vị không đồng ý với việc gia hạn thời gian này.
- Quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc hoặc cách kế hoạch điều trị được giải thích cho Quý vị.

Quy trình Khiếu nại là như thế nào?

Quy trình Khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các bước đơn giản để nộp khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản.
- Không làm Quý vị mất quyền lợi hay dịch vụ, và không gây bất lợi cho nhà cung cấp của Quý vị.
- Cho phép Quý vị ủy quyền cho một người khác thay mặt mình hành động. Đây có thể là một nhà cung cấp hoặc người bảo vệ quyền lợi. Nếu đồng ý để một



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

người khác hành động thay mặt mình, Quý vị có thể cần ký giấy ủy quyền để quận được phép chia sẻ thông tin với người đó.

- Đảm bảo người giải quyết khiếu nại có đủ trình độ chuyên môn để đưa ra quyết định và chưa từng tham gia vào các bước xem xét hay ra quyết định trước đó.
- Xác định nhiệm vụ của quận, nhà cung cấp và bản thân Quý vị.
- Đảm bảo kết quả khiếu nại được cung cấp đúng thời hạn quy định.

Khi nào tôi có thể nộp đơn khiếu nại?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào nếu không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà mình đã nhận được hoặc có mối quan tâm khác liên quan đến quận.

Tôi có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?

Quý vị có thể gọi vào Đường dây Truy cập miễn phí 24/7 của quận mình bất cứ lúc nào để được hỗ trợ về việc khiếu nại. Quý vị có thể nộp khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Đối với các khiếu nại bằng lời nói, Quý vị không bắt buộc phải gửi thêm văn bản xác nhiệm sau đó. Nếu Quý vị nộp khiếu nại bằng văn bản, vui lòng lưu ý những điều sau: Quận của Quý vị cung cấp sẵn các phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở điều trị. Nếu Quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, hãy gửi khiếu nại bằng văn bản của mình đến địa chỉ được cung cấp ở bìa sổ tay này.

Làm thế nào để biết quận đã nhận được đơn khiếu nại của tôi?

Quận phải gửi thư xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại từ Quý vị trong vòng năm ngày dương lịch kể từ khi nhận đơn. Nếu khiếu nại qua điện thoại và được giải quyết ngay vào cuối ngày làm việc tiếp theo, Quý vị có thể không nhận được thư này.

Bao lâu thì tôi nhận được kết quả đơn khiếu nại?

Quyết định về đơn khiếu nại của Quý vị phải được quận đưa ra trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ ngày nộp đơn.

Làm thế nào để biết quận đã đưa ra quyết định về đơn khiếu nại của tôi?



Khi quyết định về việc khiếu nại của Quý vị đã được đưa ra, quận sẽ:

- Gửi thông báo bằng văn bản cho Quý vị hoặc người được Quý vị ủy quyền về quyết định;
- Gửi Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi để cho biết Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu quận không thông báo kết quả khiếu nại cho Quý vị đúng hạn;
- Hướng dẫn Quý vị về quyền được yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Quý vị có thể sẽ không nhận được thông báo quyết định bằng văn bản nếu Quý vị khiếu nại qua điện thoại hoặc trực tiếp và Quý vị đồng ý rằng vấn đề đã được giải quyết xong trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nộp đơn.

Lưu ý: Quận có nghĩa vụ phải cung cấp cho Quý vị một Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi vào đúng ngày hết thời hạn giải quyết. Nếu Quý vị không nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi này, Quý vị có thể gọi cho quận để biết thêm thông tin.

Việc nộp đơn khiếu nại có thời hạn hay không?

Không, Quý vị có thể khiếu nại bất kỳ lúc nào. Đừng ngần ngại báo cáo các vấn đề với quận. Quận luôn chủ trương phối hợp cùng Quý vị để tìm ra giải pháp nhằm giải quyết các mối lo ngại của Quý vị.

Kháng cáo

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo khi không đồng ý với quyết định của quận đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi mà Quý vị hiện đang nhận hoặc muốn nhận. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của quận bằng cách sử dụng:

- Quy trình Kháng cáo Thông thường.

HOẶC

- Quy trình Kháng cáo Nhanh.



Lưu ý: Hai loại hình kháng cáo này tương tự nhau; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để được xét duyệt theo quy trình kháng cáo nhanh (xem các yêu cầu bên dưới).

Quận có trách nhiệm hỗ trợ Quý vị hoàn tất các biểu mẫu và thực hiện các bước thủ tục khác để nộp đơn kháng cáo, bao gồm việc soạn thảo văn bản kháng cáo, thông báo cho Quý vị vị trí của biểu mẫu trên trang web của họ hoặc cung cấp biểu mẫu theo yêu cầu của Quý vị. Quận cũng phải tư vấn và hỗ trợ Quý vị trong việc yêu cầu duy trì các quyền lợi y tế trong quá trình kháng cáo quyết định bất lợi về phúc lợi, theo đúng các quy định của liên bang.

Quy trình kháng cáo thông thường hoạt động như thế nào?

Quy trình Kháng cáo Thông thường sẽ:

- Cho phép Quý vị nộp đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo rằng việc nộp đơn kháng cáo sẽ không làm Quý vị mất đi các quyền lợi hoặc dịch vụ, và không gây bất lợi cho nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép Quý vị ủy quyền cho một người khác (bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ hoặc người bảo vệ quyền lợi) thay mặt mình hành động. Xin lưu ý: Nếu Quý vị ủy quyền cho người khác, quận có thể yêu cầu Quý vị ký một biểu mẫu cho phép quận chia sẻ thông tin với người đó.
- Duy trì các quyền lợi của Quý vị khi có yêu cầu kháng cáo trong khung thời gian quy định. Xin lưu ý: Khung thời gian này là 10 ngày kể từ ngày Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi được gửi qua thư hoặc trao tận tay cho Quý vị.
- Đảm bảo Quý vị không phải trả phí cho các dịch vụ được duy trì trong khi chờ đợi kết quả kháng cáo, ngay cả khi quyết định cuối cùng của việc kháng cáo ủng hộ quyết định bất lợi về phúc lợi của quận.
- Đảm bảo những người đưa ra quyết định kháng cáo có đủ trình độ chuyên môn và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định nào trước



đó.

- Cho phép Quý vị hoặc người đại diện xem lại hồ sơ vụ việc, bao gồm hồ sơ y tế và các tài liệu liên quan khác.
- Cho phép Quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, lời khai và các lập luận trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép Quý vị, người được Quý vị ủy quyền hoặc đại diện pháp lý cho tài sản của hội viên đã mất được tham gia với tư cách là các bên trong cuộc kháng cáo.
- Cung cấp cho Quý vị văn bản xác nhận từ quận rằng đơn kháng cáo của Quý vị đang được xem xét.
- Thông báo cho Quý vị về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang sau khi quy trình kháng cáo hoàn tất.

Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo?

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với quận khi:

- Quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng xác định rằng Quý vị không đáp ứng các tiêu chí để tiếp nhận dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đề xuất một dịch vụ sức khỏe hành vi cho Quý vị và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hình/tần suất của dịch vụ đó.
- Nhà cung cấp yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận yêu cầu thêm thông tin và không hoàn tất quy trình phê duyệt đúng hạn.
- Quận không cung cấp dịch vụ theo các mốc thời gian đã quy định trước.
- Quý vị cảm thấy quận không đáp ứng các nhu cầu của Quý vị kịp thời.
- Khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của Quý vị không được giải quyết đúng hạn.
- Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ không thống nhất được về các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết.

Tôi có thể nộp đơn kháng cáo bằng cách nào?



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo thông qua một trong những phương thức sau:
 - Liên hệ với quận của Quý vị theo số điện thoại miễn cước ở bìa sổ tay này. Sau khi gọi, Quý vị phải nộp văn bản kháng cáo kèm theo cho quận, hoặc
 - Gửi đơn kháng cáo qua đường bưu điện (Quận sẽ cung cấp sẵn các phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở của nhà cung cấp dịch vụ để Quý vị gửi đơn kháng cáo). Lưu ý: Nếu Quý vị không có phong bì ghi sẵn địa chỉ, Quý vị có thể gửi kháng cáo bằng văn bản của mình đến địa chỉ được cung cấp ở bìa sổ tay này; hoặc
 - Nộp đơn kháng cáo qua e-mail hoặc fax. Vui lòng tham khảo phần '[Thông tin Liên hệ của Quận](#)' trong sổ tay này để tìm phương thức phù hợp (ví dụ: email, fax) nhằm nộp đơn kháng cáo của Quý vị.

Làm thế nào để biết đơn kháng cáo của tôi đã có kết quả?

Quý vị hoặc người được Quý vị ủy quyền sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ quận về quyết định kháng cáo. Thông báo này sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Kết quả của quá trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày ra quyết định về kháng cáo.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết theo hướng có lợi cho Quý vị, thông báo sẽ cung cấp thông tin về quyền yêu cầu điều trần Công bằng của Tiểu bang và cách yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Việc nộp đơn kháng cáo có thời hạn hay không?

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi. Không có thời hạn nộp đơn kháng cáo trong trường hợp Quý vị không nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi, vì vậy Quý vị có thể nộp loại kháng cáo này vào bất cứ lúc nào.

Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định về việc kháng cáo?

Quận phải đưa ra quyết định về đơn kháng cáo của Quý vị trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu.



Nếu tôi không thể chờ đợi 30 ngày để có quyết định thì sao?

Nếu việc kháng cáo đáp ứng các tiêu chí của quy trình kháng cáo nhanh, quy trình này có thể được hoàn tất sớm hơn.

Kháng cáo nhanh là gì?

Kháng cáo nhanh có quy trình tương tự như kháng cáo thông thường nhưng diễn ra nhanh hơn. Dưới đây là các thông tin bổ sung về kháng cáo nhanh:

- Quý vị phải chứng minh được rằng việc chờ đợi theo quy trình thông thường có thể khiến tình trạng sức khỏe hành vi của Quý vị trở nên tồi tệ hơn.
- Quy trình kháng cáo nhanh áp dụng các mốc thời gian khác với kháng cáo thông thường.
- Quận có 72 giờ để xem xét các yêu cầu kháng cáo nhanh.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu kháng cáo nhanh bằng lời nói.
- Quý vị không cần phải nộp yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

Khi nào tôi có thể nộp đơn kháng cáo nhanh?

Nếu việc chờ đợi tới 30 ngày để có quyết định kháng cáo thông thường sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc hồi phục chức năng tối đa của Quý vị, Quý vị có quyền yêu cầu giải quyết kháng cáo theo quy trình nhanh.

Các thông tin bổ sung về kháng cáo nhanh:

- Nếu yêu cầu kháng cáo của Quý vị đáp ứng đủ các điều kiện để được xét duyệt nhanh, quận sẽ giải quyết yêu cầu đó trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn.
- Nếu quận xác định rằng yêu cầu kháng cáo của Quý vị không đủ tiêu chuẩn để xét duyệt nhanh, họ có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Quý vị bằng lời nói và sẽ gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày dương lịch để giải thích lý do cho quyết định đó. Khi đó, đơn kháng cáo của Quý vị sẽ được chuyển sang



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

quy trình giải quyết theo khung thời gian thông thường như đã nêu ở phần trước.

- Nếu Quý vị không đồng ý với quyết định của quận về việc không cho phép kháng cáo nhanh, Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại.
- Sau khi quận giải quyết xong yêu cầu kháng cáo nhanh của Quý vị, Quý vị và tất cả các bên liên quan sẽ được thông báo kết quả qua cả hai hình thức: bằng lời nói và bằng văn bản.

Điều trần Công bằng của Tiểu bang

Điều trần Công bằng của Tiểu bang là gì?

Điều trần Công bằng của Tiểu bang là một cuộc gặp với thẩm phán luật hành chính từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS) để đảm bảo Quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi dành cho Quý vị theo chương trình Medi-Cal.

Vui lòng truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Xã Hội California

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm các nguồn thông tin.

Quyền Điều trần Công bằng của Tiểu bang của tôi là những quyền nào?

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu một phiên điều trần trước một thẩm phán luật hành chính, còn được gọi là Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, để giải quyết vụ việc của Quý vị.
- Tìm hiểu cách để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Tìm hiểu về các quy định hướng dẫn cách thức đại diện ủy quyền trong Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Yêu cầu được tiếp tục duy trì các quyền lợi trong quá trình diễn ra Phiên Điều trần Công bằng nếu Quý vị nộp yêu cầu điều trần trong khung thời gian quy định.
- Không phải trả phí cho các dịch vụ được duy trì trong khi chờ đợi kết quả Phiên Điều trần Công bằng của Quận, ngay cả khi quyết định cuối cùng ủng hộ quyết định bất lợi về phúc lợi của quận.

Khi nào tôi có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang?

Ngày có hiệu lực: 1 tháng Hai, 2026

Trang 62



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu:

- Quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư giải quyết kháng cáo thông báo rằng quận đã từ chối yêu cầu kháng cáo của Quý vị.
- Đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của Quý vị không được giải quyết đúng hạn.

Làm thế nào để tôi yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang?

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang:

- Trực tuyến: tại trang web Quản lý Hồ sơ Kháng cáo của Sở Dịch vụ Xã hội:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng văn bản: Nộp yêu cầu của Quý vị cho bộ phận phúc lợi của quận theo địa chỉ ghi trên Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi, hoặc gửi thư về địa chỉ:
Sở Dịch vụ Xã hội California
Phòng Điều trần Tiểu bang
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- Fax: 916-651-5210 hoặc 916-651-2789

Quý vị cũng có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang hoặc Phiên Điều trần Công bằng Nhanh của Tiểu bang:

- Qua điện thoại:
 - Phòng Điều trần Tiểu bang, số máy miễn cước **1-800-743-8525** hoặc **1-855-795-0634**.
 - Bộ phận Tiếp nhận và Giải quyết Yêu cầu từ Công dân, số máy miễn cước **1-800-952-5253** hoặc TDD theo số **1-800-952-8349**.

Việc yêu cầu Điều trần Công bằng có thời hạn hay không?

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo bằng văn bản của quận để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang. Nếu không nhận được Thông báo



về Quyết định Bất lợi về Phúc lợi, Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang bất kỳ lúc nào.

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của Phiên Điều trần Công bằng Tiểu bang không?

Có. Nếu Quý vị hiện đang nhận các dịch vụ đã được phê duyệt và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ này trong khi chờ đợi quyết định từ Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, Quý vị phải yêu cầu phiên điều trần trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định kháng cáo được đóng dấu bưu điện hoặc được giao tận tay cho Quý vị. Ngoài ra, Quý vị cũng có thể yêu cầu điều trần trước ngày mà quận thông báo rằng các dịch vụ của Quý vị sẽ bị dừng hoặc bị cắt giảm.

Lưu ý:

- Khi yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, Quý vị phải nêu rõ rằng mình muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong suốt quá trình điều trần.
- Nếu Quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ và quyết định cuối cùng của Phiên Điều trần xác nhận việc cắt giảm hoặc chấm dứt dịch vụ đó là đúng, Quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán chi phí cho các dịch vụ đã được cung cấp trong thời gian chờ đợi kết quả điều trần.

Khi nào tôi nhận được quyết định về Phiên Điều trần Công bằng?

Sau khi yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, có thể mất tới 90 ngày để Quý vị nhận được quyết định.

Tôi có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng nhanh hơn không?

Nếu Quý vị cho rằng việc chờ đợi quá lâu sẽ gây hại đến sức khỏe, Quý vị có thể được nhận quyết định trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng Nhanh của Tiểu bang bằng cách tự viết thư hoặc nhờ bác sĩ đa khoa hay chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư giúp Quý vị. Thư phải bao gồm các thông tin sau:

1. BGiải thích chi tiết về việc chờ đợi đến 90 ngày để ra quyết định cho vụ việc của



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Quý vị có thể gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của Quý vị.

2. Hãy yêu cầu một "phiên điều trần nhanh" và gửi kèm bức thư cùng với yêu cầu điều trần.

Phòng Điều trần Tiểu bang thuộc Sở Dịch vụ Xã hội sẽ xem xét yêu cầu điều trần nhanh của Quý vị và xác định xem yêu cầu đó có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu yêu cầu được phê duyệt, một phiên điều trần sẽ được sắp xếp và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Phòng Điều trần Tiểu bang nhận được yêu cầu của Quý vị.

DI CHỨC Y KHOA

Di chúc y khoa là gì?

Quý vị có quyền tạo di chúc y khoa. Di chúc y khoa là một văn bản về việc chăm sóc sức khỏe của Quý vị được luật pháp California công nhận. Đôi khi Quý vị có thể nghe di chúc y khoa được gọi là "di chúc sống" (living will) hoặc "giấy ủy quyền bền vững" (durable power of attorney). Văn bản này bao gồm thông tin nêu rõ cách Quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe hoặc quyết định Quý vị muốn được đưa ra, nếu hoặc khi Quý vị không thể tự đưa ra ý kiến của mình. Văn bản có thể bao gồm các quyền như chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật, hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Ở California, Di chúc y khoa gồm hai phần:

- Chỉ định của Quý vị về một người đại diện (một cá nhân) để đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe cho mình; và
- Các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân của Quý vị.

Quận có trách nhiệm phải thiết lập một chương trình về di chúc y khoa. Quận cũng có nghĩa vụ cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách di chúc y khoa và giải thích luật tiểu bang nếu Quý vị yêu cầu. Nếu Quý vị vẫn yêu cầu thêm thông tin, vui lòng liên hệ với quận của Quý vị theo số điện thoại ở bìa sổ tay này.

Quý vị có thể lấy mẫu di chúc y khoa từ quận hoặc trên mạng. Tại California, Quý vị có quyền cung cấp các hướng dẫn trong di chúc y khoa cho tất cả các nhà cung cấp dịch



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

vụ y tế của mình. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ di chúc y khoa của mình vào bất kỳ lúc nào.

Nếu Quý vị có câu hỏi về luật California liên quan đến các yêu cầu của di chúc y khoa, Quý vị có thể gửi thư đến:

Sở Tư pháp California

Attn: Phòng Tiếp nhận Yêu cầu từ Công dân

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ

Nghĩa vụ của quận

Quận của tôi có những nghĩa vụ nào?

Quận của Quý vị có trách nhiệm thực hiện các việc sau:

- Xác định xem Quý vị có đáp ứng các tiêu chí để tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận hoặc mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Thực hiện sàng lọc hoặc đánh giá để xác định liệu Quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe hành vi hay không.
- Cung cấp một số điện thoại miễn phí, có người trả lời 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, để hướng dẫn Quý vị cách nhận các dịch vụ từ quận. Số điện thoại này được liệt kê trên bìa của sổ tay này.
- Đảm bảo có đủ các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi ở gần để Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ do quận chi trả khi cần thiết.
- Thông báo và hướng dẫn Quý vị về các dịch vụ hiện có từ quận của Quý vị.
- Cung cấp các dịch vụ bằng ngôn ngữ của Quý vị mà không tính phí, và nếu cần thiết, cung cấp thông dịch viên miễn phí cho Quý vị.
- Cung cấp cho Quý vị thông tin bằng văn bản về những gì Quý vị có thể tiếp cận bằng các ngôn ngữ khác hoặc các hình thức thay thế như chữ nổi Braille hoặc



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

bản in khổ lớn. Vui lòng tham khảo phần "[Thông tin Bổ sung về Quận của Quý vị](#)" ở cuối sổ tay này để biết thêm thông tin.

- Thông báo cho Quý vị về bất kỳ thay đổi quan trọng nào đối với thông tin được đề cập trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước khi các thay đổi đó có hiệu lực. Một thay đổi được coi là quan trọng khi có sự tăng hoặc giảm về số lượng hoặc các loại dịch vụ được cung cấp, có sự tăng hoặc giảm về số lượng nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc có bất kỳ thay đổi nào khác ảnh hưởng đến các quyền lợi Quý vị nhận được từ quận.
- Đảm bảo kết nối việc chăm sóc sức khỏe của Quý vị với bất kỳ chương trình hoặc hệ thống nào khác cần thiết để giúp quá trình chuyển đổi chăm sóc diễn ra suôn sẻ. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng mọi yêu cầu chuyển tuyến đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc các nhà cung cấp khác đều được theo dõi đúng cách và nhà cung cấp mới sẵn lòng chăm sóc Quý vị.
- Đảm bảo Quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nhất định, ngay cả khi họ không nằm trong mạng lưới của Quý vị. Điều này rất quan trọng nếu việc thay đổi nhà cung cấp gây hại cho sức khỏe của Quý vị hoặc làm tăng khả năng phải nhập viện.

Có hỗ trợ phương tiện đi lại không?

Nếu Quý vị gặp khó khăn trong việc đi đến các cuộc hẹn khám bệnh hoặc chăm sóc sức khỏe hành vi, chương trình Medi-Cal sẽ hỗ trợ sắp xếp phương tiện đi lại cho Quý vị. Phương tiện đi lại phải được cung cấp cho các hội viên Medi-Cal không thể tự túc phương tiện và có nhu cầu y tế cần thiết để tiếp nhận các dịch vụ thuộc phạm vi chi trả của Medi-Cal. Có hai loại hình hỗ trợ đi lại cho các cuộc hẹn:

- Vận chuyển Phi y tế: Vận chuyển bằng xe cá nhân hoặc phương tiện công cộng cho những người không có cách nào khác để đi đến cuộc hẹn của họ.
- Vận chuyển Y tế Không khẩn cấp: Vận chuyển bằng xe cứu thương, xe thiết kế chuyên chở xe lăn, hoặc xe chở băng ca cho những người không thể sử dụng phương tiện công cộng hoặc xe cá nhân.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Dịch vụ vận chuyển cũng được cung cấp cho các chuyến đi đến nhà thuốc hoặc để nhận các vật tư y tế cần thiết, bộ phận cơ thể giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác.

Nếu Quý vị có Medi-Cal nhưng không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý và Quý vị cần vận chuyển phi y tế đến một dịch vụ liên quan đến sức khỏe, Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế hoặc liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ y tế của Quý vị để được hỗ trợ. Khi Quý vị liên hệ, công ty vận chuyển sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ hẹn của Quý vị.

Nếu Quý vị cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ y tế của Quý vị có thể chỉ định loại hình vận chuyển này và giúp Quý vị liên lạc với đơn vị vận chuyển để điều phối việc đưa đón Quý vị đến và đi từ (các) cuộc hẹn.

Để biết thêm thông tin và được hỗ trợ về vấn đề vận chuyển, hãy [liên hệ với chương trình chăm sóc được quản lý](#) của Quý vị.

Quyền của Hội viên

Quyền của tôi với tư cách là người nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi medi-cal là gì?

Với tư cách hội viên Medi-Cal, Quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế từ quận của mình. Khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi, Quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân, tôn trọng nhân phẩm và quyền riêng tư của Quý vị.
- Nhận được những giải thích rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị hiện có.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của Quý vị. Điều này bao gồm quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào mà Quý vị không muốn nhận.
- Nhận sổ tay này để tìm hiểu về các dịch vụ của quận, nghĩa vụ của quận và các



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

quyền của Quý vị.

- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của Quý vị và yêu cầu thay đổi thông tin nếu thấy cần thiết.
- Không bị trói buộc hay cách ly dưới bất kỳ hình thức nào nhằm mục đích ép buộc, kỷ luật, tạo sự tiện lợi cho người khác hoặc để trả đũa.
- Được tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc 24/7 cho các tình trạng khẩn cấp, cấp bách hoặc khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế.
- Nhận các tài liệu bằng văn bản dưới các định dạng thay thế như chữ nổi Braille, bản in khổ lớn và định dạng âm thanh một cách kịp thời theo yêu cầu.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ quận theo đúng hợp đồng của tiểu bang về tính sẵn có, năng lực, sự phối hợp, phạm vi chi trả và phê duyệt chăm sóc.

Quận có nghĩa vụ phải:

- Tuyển dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ số lượng nhà cung cấp dịch vụ để đảm bảo rằng tất cả các hội viên đủ điều kiện Medi-Cal và đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ sức khỏe hành vi đều có thể nhận được các dịch vụ đó một cách kịp thời.
- Chi trả kịp thời cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới cho Quý vị, nếu quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp hợp đồng nào có thể cung cấp các dịch vụ đó.

Lưu ý: Quận phải đảm bảo Quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Xem bên dưới để biết thêm thông tin:

- *Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế* đối với cá nhân từ 21 tuổi trở lên là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội. Các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế đối với cá nhân dưới 21 tuổi là các dịch vụ giúp duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi trở nên dễ chịu hơn.
- *Nhà cung cấp ngoài mạng lưới* là nhà cung cấp không nằm trong



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

danh sách nhà cung cấp của quận.

- Theo yêu cầu của Quý vị, cung cấp ý kiến chuyên môn thứ hai từ một chuyên gia y tế có trình độ trong hoặc ngoài mạng lưới mà không mất thêm chi phí.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi mà họ đã đồng ý thực hiện.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi do quận chi trả có đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của các hội viên đủ điều kiện Medi-Cal. Điều này bao gồm việc đảm bảo phương pháp phê duyệt thanh toán dịch vụ của quận dựa trên nhu cầu y tế và các tiêu chí tiếp cận được sử dụng một cách công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp của quận thực hiện đánh giá kỹ lưỡng và phối hợp với Quý vị để thiết lập các mục tiêu điều trị.
- Phối hợp các dịch vụ mà quận cung cấp với các dịch vụ đang được cung cấp cho Quý vị thông qua chương trình chăm sóc được quản lý hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của Quý vị, nếu cần thiết.
- Tham gia vào các nỗ lực của tiểu bang nhằm cung cấp các dịch vụ phù hợp về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người hạn chế về khả năng tiếng Anh và những người có nguồn gốc văn hóa, sắc tộc đa dạng.
- Thực hiện các quyền của Quý vị mà không lo sợ bị thay đổi điều trị theo hướng bất lợi.
- Được điều trị và nhận dịch vụ phù hợp với các quyền của Quý vị được mô tả trong sổ tay này và phù hợp với tất cả các luật liên bang và tiểu bang hiện hành như:
 - Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 như được thực thi bởi các quy định tại 45 CFR phần 80.
 - Đạo luật Phân biệt Đối xử theo Độ tuổi năm 1975 như được thực thi bởi các quy định tại 45 CFR phần 91.
 - Đạo luật Phục hồi Chức năng năm 1973.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Tiêu đề IX của Điều sửa đổi về Giáo dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục).
- Tiêu đề II và III của Đạo luật về Người Mỹ khuyết tật.
- Mục 1557 của Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Sức khỏe Hợp túi tiền.
- Quý vị có thể có các quyền bổ sung theo luật tiểu bang liên quan đến điều trị sức khỏe hành vi. Để liên lạc với Văn phòng Bảo vệ Quyền lợi Bệnh nhân tại quận của Quý vị, vui lòng [liên hệ với quận của Quý vị](#) theo số điện thoại ở bìa sổ tay này.

Quyết định Bất lợi Về Phúc lợi

Tôi có những quyền gì nếu quận từ chối các dịch vụ mà tôi muốn hoặc nghĩ rằng tôi cần?

Nếu quận từ chối, hạn chế, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt một dịch vụ mà Quý vị nghĩ rằng mình cần, Quý vị có quyền nhận được một thông báo bằng văn bản từ quận. Thông báo này gọi là "Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi". Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định đó bằng cách yêu cầu kháng cáo. Các phần dưới đây sẽ thông tin cho Quý vị về Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi và những việc cần làm nếu Quý vị không đồng ý với quyết định của quận.

Quyết định Bất lợi Về Phúc lợi là gì?

Một Quyết định Bất lợi được xác định bởi bất kỳ hành động nào sau đây từ phía quận:

- Từ chối hoặc phê duyệt có giới hạn một dịch vụ được yêu cầu. Điều này bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, nhu cầu y tế, tính phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của một quyền lợi được chi trả;
- Cắt giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được phê duyệt trước đó;
- Từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ cho một dịch vụ;
- Không cung cấp dịch vụ một cách kịp thời;
- Không thực hiện trong khung thời gian quy định để giải quyết thông thường các



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

khiếu nại và kháng cáo. Khung thời gian quy định như sau:

- Nếu Quý vị nộp đơn khiếu nại và quận không phản hồi bằng văn bản về quyết định giải quyết trong vòng 30 ngày.
- Nếu Quý vị nộp đơn kháng cáo và quận không phản hồi bằng văn bản về quyết định giải quyết trong vòng 30 ngày.
- Nếu Quý vị nộp đơn kháng cáo nhanh mà không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên.

Thông báo Quyết định Bất lợi Về Phúc lợi là gì?

Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi là một bức thư bằng văn bản mà quận sẽ gửi cho Quý vị nếu quận quyết định từ chối, hạn chế, cắt giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ tin rằng Quý vị nên được nhận Thông báo sẽ giải thích quy trình mà quận đã sử dụng để đưa ra quyết định và bao gồm mô tả về các tiêu chí hoặc hướng dẫn được sử dụng để xác định liệu dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Điều này bao gồm việc từ chối:

- Thanh toán cho một dịch vụ.
- Các yêu cầu bồi thường cho dịch vụ không thuộc phạm vi chi trả.
- Các yêu cầu bồi thường cho dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Các yêu cầu bồi thường cho dịch vụ từ sai hệ thống cung ứng.
- Một yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính.

Lưu ý: Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi cũng được sử dụng để thông báo cho Quý vị nếu đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kháng cáo nhanh của Quý vị không được giải quyết đúng hạn, hoặc nếu Quý vị không nhận được dịch vụ trong tiêu chuẩn thời gian cung cấp dịch vụ của quận.

Thời gian Thông báo

Quận phải gửi thông báo qua đường bưu điện:

Ngày có hiệu lực: 1 tháng Hai, 2026

Trang 72



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Đến hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày thực hiện hành động chấm dứt, tạm dừng hoặc cắt giảm một dịch vụ sức khỏe hành vi đã được phê duyệt trước đó.
- Đến hội viên trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi đưa ra quyết định từ chối thanh toán hoặc các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi một phần hoặc toàn bộ các dịch vụ sức khỏe hành vi được yêu cầu.

Tôi có luôn nhận được thông báo quyết định bất lợi khi không nhận được các dịch vụ mà tôi muốn không?

Có, Quý vị sẽ nhận được một Thông báo Quyết định Bất lợi Về Phúc lợi. Nếu Quý vị không nhận được thông báo, Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo với quận hoặc nếu Quý vị đã hoàn tất quy trình kháng cáo, Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Khi liên hệ với quận của Quý vị, hãy cho biết rằng Quý vị đã nhận được quyết định bất lợi về phúc lợi nhưng không được thông báo. Thông tin về cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang có trong sổ tay này và cũng có sẵn tại văn phòng nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị.

Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi sẽ cho tôi biết điều gì?

Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi sẽ cho Quý vị biết:

- Những gì quận đã làm gây ảnh hưởng đến Quý vị và khả năng nhận dịch vụ của Quý vị.
- Ngày quyết định có hiệu lực và lý do đưa ra quyết định.
- Nếu lý do từ chối là vì dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế, thông báo sẽ bao gồm lời giải thích rõ ràng về lý do tại sao quận đưa ra quyết định này. Giải thích này sẽ bao gồm các lý do lâm sàng cụ thể tại sao dịch vụ đó không được coi là cần thiết về mặt y tế đối với Quý vị.
- Các quy định của tiểu bang hoặc liên bang mà quyết định dùng làm căn cứ.
- Quyền của Quý vị được nộp đơn kháng cáo nếu Quý vị không đồng ý với quyết định của quận.
- Cách thức nhận bản sao của các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của quận.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

- Cách thức nộp đơn kháng cáo với quận.
- Cách thức yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu Quý vị không hài lòng với quyết định của quận về việc kháng cáo của mình.
- Cách thức yêu cầu kháng cáo nhanh hoặc Phiên Điều trần Công bằng Nhanh của Tiểu bang.
- Cách thức nhận trợ giúp để nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Thời hạn Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
- Quyền của Quý vị được tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ đợi quyết định kháng cáo hoặc Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang, cách thức yêu cầu tiếp tục các dịch vụ này, và liệu chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.
- Thời hạn Quý vị phải nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang nếu Quý vị muốn các dịch vụ được tiếp tục.

Tôi nên làm gì khi nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi?

Khi Quý vị nhận được Thông báo Quyết định Bất lợi, Quý vị nên đọc kỹ tất cả các thông tin trong thông báo. Nếu Quý vị không hiểu thông báo, quận có thể hỗ trợ Quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp đỡ.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị gián đoạn khi Quý vị nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng của Tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không muộn hơn 10 ngày dương lịch kể từ ngày Thông báo Quyết định Bất lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được giao cho Quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

Tôi có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định kháng cáo không?



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Có, Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ đợi quyết định. Điều này có nghĩa là Quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ của mình và/hoặc duy trì mức độ chăm sóc tương tự mà Quý vị cần.

Tôi phải làm gì để tiếp tục nhận các dịch vụ của mình?

Quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày quận gửi Thông báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi hoặc trước ngày mà quận thông báo dịch vụ sẽ dừng lại, tùy theo ngày nào muộn hơn.
- Quý vị nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết định Bất lợi về Phúc lợi.
- Việc kháng cáo liên quan đến việc dừng, cắt giảm hoặc tạm đình chỉ một dịch vụ mà Quý vị đang nhận.
- Nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị đồng ý rằng Quý vị cần dịch vụ đó.
- Khoảng thời gian mà quận đã phê duyệt cho dịch vụ đó trước đây vẫn chưa kết thúc.

Nếu Quận quyết định rằng tôi không cần dịch vụ đó sau khi kháng cáo thì sao?

Quý vị sẽ không bị yêu cầu chi trả cho các dịch vụ mà Quý vị đã nhận trong khi chờ kết quả kháng cáo.

Trách nhiệm của Hội viên

Trách nhiệm của tôi với tư cách là hội viên Medi-Cal là gì?

Việc Quý vị hiểu cách thức hoạt động của các dịch vụ tại quận là rất quan trọng để Quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Ngoài ra, Quý vị cũng cần lưu ý:

- Tham gia điều trị theo đúng lịch hẹn. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ để xây dựng các mục tiêu điều trị và tuân thủ các mục tiêu đó. Nếu Quý vị bắt buộc phải lỡ hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ trước ít nhất 24 giờ và sắp xếp lại vào ngày giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Nhận dạng Quyền lợi Medi-Cal (BIC) và giấy tờ tùy thân có



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

ảnh khi đi điều trị.

- Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ nếu Quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Cho nhà cung cấp dịch vụ biết tất cả các tình trạng y khoa của Quý vị. Quý vị càng chia sẻ thông tin đầy đủ về nhu cầu của mình, việc điều trị sẽ càng thành công.
- Hãy đặt bất kỳ câu hỏi nào Quý vị có cho nhà cung cấp dịch vụ. Việc Quý vị phải hiểu hoàn toàn thông tin nhận được trong quá trình điều trị là rất quan trọng.
- Thực hiện theo các bước hành động đã hoạch định mà Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ đã thống nhất.
- Liên hệ với quận nếu Quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ hoặc nếu gặp bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp dịch vụ mà Quý vị không thể tự giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ và quận nếu Quý vị có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân. Điều 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 với nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị bằng sự tôn trọng và lịch sự.
- Nếu Quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc sai phạm, hãy báo cáo:
 - Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) yêu cầu bất kỳ ai nghi ngờ về hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal hãy gọi đến Đường dây nóng Gian lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu Quý vị cảm thấy đây là tình huống khẩn cấp, vui lòng gọi 911 để được hỗ trợ ngay lập tức. Cuộc gọi này là miễn phí và người gọi có thể giữ ẩn danh.
 - Quý vị cũng có thể báo cáo nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng bằng cách gửi email đến fraud@dhcs.ca.gov hoặc sử dụng biểu mẫu trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Tôi có phải trả phí cho Medi-Cal không?

Hầu hết những người tham gia Medi-Cal không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi. Trong một số trường hợp, Quý vị có thể phải trả



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

tiền cho các dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi dựa trên số tiền Quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của Quý vị thấp hơn mức giới hạn của Medi-Cal so với quy mô gia đình, Quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nếu thu nhập của Quý vị cao hơn mức giới hạn của Medi-Cal so với quy mô gia đình, Quý vị sẽ phải trả một khoản tiền cho các dịch vụ y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình. Khoản tiền mà Quý vị trả được gọi là 'phần chi phí chia sẻ'. Sau khi Quý vị đã trả hết 'phần chi phí chia sẻ' của mình, Medi-Cal sẽ chi trả phần còn lại của các hóa đơn y tế được bao trả trong tháng đó. Trong những tháng Quý vị không có chi phí y tế, Quý vị không phải trả bất kỳ khoản nào.
- Quý vị có thể phải trả một khoản 'đồng thanh toán' (co-payment) cho bất kỳ đợt điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là Quý vị tự chi trả một khoản tiền mỗi khi nhận một dịch vụ y tế hoặc đi đến phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường.
- Nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị sẽ cho Quý vị biết nếu Quý vị cần phải thực hiện việc đồng thanh toán.



THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là hành vi vi phạm pháp luật. Sở Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận Santa Clara (BHSD) tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. Sở Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận Santa Clara (BHSD) không làm trái pháp luật: không phân biệt đối xử, tẩy chay hoặc đối xử khác biệt dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục.

Sở Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận Santa Clara cung cấp:

- Các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ chuyên môn
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi braille, âm thanh hoặc các định dạng điện tử hỗ trợ)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ có trình độ chuyên môn
 - Thông tin bằng các ngôn ngữ khác

Nếu Quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với quận 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi số 1-800-704-0900. Hoặc, nếu Quý vị gặp khó khăn trong việc nói hoặc nghe, vui lòng gọi đến số TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711. Tài liệu này có thể được cung cấp cho Quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, bản in khổ lớn, âm thanh hoặc các định dạng điện tử hỗ trợ theo yêu cầu của Quý vị.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu Quý vị tin rằng Sở Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận Santa Clara (BHSD) không cung cấp các dịch vụ nói trên hay làm trái pháp luật thông qua việc phân biệt đối xử, tẩy chay hoặc đối xử khác biệt dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục, Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại đến Bộ phận Đảm bảo Chất lượng của BHSD. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc thư điện tử:

- Qua điện thoại: Liên hệ với BHSD 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi số 1-800-704-0900. Hoặc, nếu Quý vị gặp khó khăn trong việc nói hoặc nghe, vui lòng gọi đến số TTY: 1-800-855-7100 hoặc 711.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn phản nản hoặc viết thư và gửi đến:

Quận Santa Clara

Bộ phận Đảm bảo Chất lượng BHSD

P.O. Box 28504

San Jose, CA 95159

- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của Quý vị hoặc phòng khám BHSD và cho biết Quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Bằng hình thức điện tử: Truy cập trang web của BHSD tại <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home>

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn phòng Dân quyền thuộc Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng hình thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **916-440-7370**. Nếu Quý vị gặp khó khăn trong việc nói hoặc nghe, vui lòng gọi đến số **711 (California State Relay)**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn phản nản hoặc gửi thư đến địa chỉ:

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe

Văn phòng Dân quyền

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Mẫu đơn phản nản có sẵn tại:



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

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

- Bằng hình thức điện tử: Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

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

- Qua điện thoại: Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu Quý vị gặp khó khăn trong việc nói hoặc nghe, vui lòng gọi đến số **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn phàn nàn hoặc gửi thư đến địa chỉ:
Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- Mẫu đơn phàn nàn có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Bằng hình thức điện tử: Truy cập Cổng thông tin Khiếu nại Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



THÔNG BÁO QUYỀN RIÊNG TƯ

Một văn bản mô tả các chính sách và quy trình của quận nhằm giữ bí mật hồ sơ y tế hiện có sẵn và sẽ được cung cấp cho Quý vị khi có yêu cầu.

Nếu Quý vị ở độ tuổi và có năng lực hành vi để tự đồng ý tiếp nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi, Quý vị không cần phải có sự cho phép của bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ này hoặc để gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe hành vi đó.

Quý vị có thể yêu cầu quận gửi các thông tin liên lạc về dịch vụ sức khỏe hành vi đến một địa chỉ thư tín, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác do Quý vị chọn. Đây gọi là "yêu cầu liên lạc bảo mật". Nếu Quý vị đồng ý tiếp nhận chăm sóc, quận sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ sức khỏe hành vi của Quý vị cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép bằng văn bản của Quý vị. Nếu Quý vị không cung cấp địa chỉ thư tín, địa chỉ email hoặc số điện thoại riêng, quận sẽ gửi các thông tin liên lạc dưới tên Quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại đang có trong hồ sơ.

Quận sẽ tôn trọng các yêu cầu nhận liên lạc bảo mật của Quý vị theo hình thức và định dạng mà Quý vị yêu cầu. Hoặc quận sẽ đảm bảo rằng các thông tin liên lạc của Quý vị có thể được chuyển sang hình thức và định dạng mà Quý vị đã yêu cầu một cách dễ dàng. Quận sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác mà Quý vị chọn. Yêu cầu liên lạc bảo mật của Quý vị sẽ có hiệu lực cho đến khi Quý vị hủy bỏ hoặc gửi một yêu cầu liên lạc bảo mật mới.

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi thông tin sức khỏe của Quý vị theo một cách khác (ví dụ: qua email thay vì thư bưu điện) hoặc đến một nơi khác (ví dụ: đến một địa chỉ thư tín mới). Quận sẽ đáp ứng các yêu cầu hợp lý. Quý vị không cần đưa ra lý do nào khác ngoài việc cho biết rằng việc gửi thông tin đến địa chỉ thông thường có thể gây rủi ro cho sự an toàn của Quý vị.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Cách thực hiện yêu cầu (chọn một):

- Email: BHS_QI@hhs.sccgov.org
- Qua thư: Quyền lợi Hội viên, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903

Cần đính kèm những gì trong yêu cầu của Quý vị:

- Tên họ đầy đủ cùng ngày sinh hoặc ID hội viên của Quý vị
- Số điện thoại hoặc email để chúng tôi có thể liên hệ với Quý vị nếu chúng tôi có thắc mắc
- Địa chỉ, email hoặc số điện thoại chính xác mà Quý vị muốn chúng tôi sử dụng
- Phương thức liên lạc ưu tiên của Quý vị (thư, email, điện thoại hoặc phương thức khác). Vui lòng cung cấp thông tin cụ thể để chúng tôi có thể bảo vệ quyền riêng tư của Quý vị cũng như đảm bảo thông tin của Quý vị chỉ được gửi đến nơi Quý vị muốn.
- Liệu điều này áp dụng cho tất cả các thông tin liên lạc hay chỉ một số loại nhất định (ví dụ: hóa đơn, lời nhắc hẹn, kết quả xét nghiệm).
- Tùy chọn: ngày bắt đầu và ngày kết thúc cho yêu cầu này.

Hiệu lực của yêu cầu:

Yêu cầu có hiệu lực cho đến khi Quý vị hủy hoặc gửi cho chúng tôi một yêu cầu mới. Quý vị có thể thay đổi hoặc hủy yêu cầu của mình bất cứ lúc nào bằng cách gửi email đến BHS_QI@hhs.sccgov.org hoặc gửi thư đến bộ phận Quyền lợi Hội viên, P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159-9903. Chúng tôi sẽ xác nhận thời gian yêu cầu của Quý vị bắt đầu hiệu lực.

[Thông Báo Về Quyền Riêng Tư:](#)

Các chính sách để chúng tôi bảo vệ thông tin y tế của Quý vị có sẵn tại đây:

<https://bhscd.santaclaracounty.gov/member-support/member-health-data>



TỪ VỰNG CẦN BIẾT

Đường Dây Nóng Tự Tử Và Khủng Hoảng 988 Một số điện thoại cung cấp hỗ trợ miễn phí, bảo mật cho những người đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần, bao gồm cả ý định tự tử. Đường dây hoạt động 24/7 để kết nối người gọi với các cố vấn được đào tạo, những người có thể giúp đỡ và hỗ trợ.

Thẩm phán luật hành chính: Một thẩm phán xét xử và quyết định các trường hợp liên quan đến việc xác định quyết định bất lợi về phúc lợi.

Hiệp Hội Thuốc Gây Nghiện Hoa Kỳ (ASAM): Một hiệp hội y tế chuyên nghiệp đại diện cho các bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác chuyên về điều trị cai nghiện. Tổ chức này đã tạo ra Tiêu chí ASAM, là bộ tiêu chí quốc gia về cai nghiện.

Giải quyết kháng cáo Quy trình giải quyết một bất đồng mà Quý vị gặp phải với quyết định của quận về việc chi trả cho một dịch vụ được yêu cầu. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là cách để Quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định mà Quý vị không đồng ý.

Giao diện Lập trình Ứng dụng (API): API giống như những người đưa thư cho phép các chương trình phần mềm khác nhau "trò chuyện" với nhau và chia sẻ thông tin.

Đánh giá Một hoạt động dịch vụ được thiết kế để thẩm định tình trạng sức khỏe tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi hiện tại của người tham gia đánh giá.

Ủy quyền: Việc cấp phép hoặc chấp thuận.

Đại diện được ủy quyền: Người được pháp luật cho phép hành động thay mặt cho người khác.

Sức khỏe Hành vi Đề cập đến tình trạng ổn định về cảm xúc, tâm lý và xã hội. Nói một cách đơn giản hơn: Đó là cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và tương tác với người khác.

Phúc lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc men được bao trả trong chương trình y tế này.

Thẻ Nhận dạng Quyền lợi (BIC): Thẻ ID dùng để xác minh bảo hiểm y tế Medi-Cal của Quý vị.



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

Dịch vụ Phối hợp Chăm sóc (Phối hợp Chăm sóc): Giúp mọi người định hướng và sử dụng hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Người chăm sóc: Người cung cấp sự chăm sóc và hỗ trợ cho một người khác cần được giúp đỡ.

Quản lý trường hợp: Là các y tá có chứng chỉ hành nghề hoặc nhân viên xã hội, những người có thể giúp hội viên hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của hội viên.

Dịch vụ quản lý trường hợp: Là một dịch vụ hỗ trợ các hội viên tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng cần thiết khác. Nói cách khác, dịch vụ này giúp mọi người nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ mà họ cần.

CHIP (Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em): Một chương trình của chính phủ giúp các gia đình mua bảo hiểm y tế cho con cái nếu họ không đủ khả năng chi trả.

Điều phối viên Dân quyền: Người đảm bảo rằng một tổ chức (như trường học, công ty hoặc cơ quan chính phủ) tuân thủ các luật bảo vệ mọi người khỏi sự phân biệt đối xử.

Lấy khách hàng làm trọng tâm: Một phương pháp tập trung vào nhu cầu và sở thích của khách hàng.

Các tổ chức dựa vào cộng đồng: Các nhóm người cùng nhau làm việc để cải thiện cộng đồng của họ.

Dịch vụ cho người trưởng thành dựa vào cộng đồng (CBAS): Các dịch vụ ngoại trú tại cơ sở dành cho chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình/người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho các hội viên đủ điều kiện.

Ổn định dựa vào cộng đồng: Giúp những người đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần nhận được sự hỗ trợ ngay trong cộng đồng của họ thay vì phải vào bệnh viện.

Tiếp tục dịch vụ: Xem phần Chăm sóc liên tục.

Chăm sóc liên tục: Khả năng được tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại của một hội viên chương trình trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và quận đồng ý.



Đồng thanh toán (đồng chi trả): Khoản tiền mà hội viên phải trả, thường là tại thời điểm sử dụng dịch vụ, bên cạnh khoản thanh toán của đơn vị bảo hiểm.

Các dịch vụ được chi trả: Các dịch vụ Medi-Cal mà quận có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ này tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và các trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào và như được liệt kê trong Sổ tay Hội viên này.

Dịch vụ phù hợp về văn hóa: Cung cấp các dịch vụ tôn trọng và đáp ứng đúng văn hóa, ngôn ngữ và tín ngưỡng của một người.

Người hỗ trợ quan trọng được chỉ định: (Những) người mà hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ cho là quan trọng đối với sự thành công của quá trình điều trị. Có thể bao gồm cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ vị thành niên, bất kỳ ai sống cùng nhà và các thân nhân khác của hội viên.

DHCS: Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là cơ quan cấp Tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Phân biệt đối xử: Việc đối xử bất công hoặc không bình đẳng với ai đó dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, xu hướng tình dục, khuyết tật hoặc các đặc điểm khác của họ.

Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT): Xem phần “Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên”.

Dịch vụ điều trị dựa trên gia đình: Cung cấp sự hỗ trợ và điều trị cho trẻ em và gia đình để giải quyết các thách thức về sức khỏe tâm thần trong môi trường gia đình.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ nhằm ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai. Dịch vụ được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ quyết định số con và khoảng cách giữa các lần sinh.

Chi trả theo dịch vụ (FFS) bởi Medi-Cal: Mô hình thanh toán trong đó các nhà cung cấp Sức khỏe Hành vi được trả tiền cho từng dịch vụ riêng lẻ mà họ cung cấp cho bệnh nhân, thay vì phí hàng tháng hoặc hàng năm trên mỗi bệnh nhân. Chương trình Medi-Cal Rx thuộc phạm vi chương trình này.

Trách nhiệm tài chính: Việc chịu trách nhiệm thanh toán một khoản nợ hoặc chi phí.

Nhà nuôi dưỡng: Một hộ gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế 24 giờ cho những trẻ em phải sống xa cha mẹ hoặc người giám hộ.



Gian lận: Một hành vi cố ý lừa dối hoặc trình bày sai sự thật của một người dù biết rằng việc đó có thể dẫn đến một số lợi ích trái phép cho bản thân hoặc người khác.

Medi-Cal toàn phần: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe miễn phí hoặc chi phí thấp cho người dân ở California, cung cấp nhiều hơn thay vì chỉ chăm sóc y tế khẩn cấp. Chương trình bao gồm chăm sóc y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, kế hoạch hóa gia đình và thị lực (mắt). Chương trình cũng bao gồm điều trị lạm dụng rượu và ma túy, thuốc theo toa bác sĩ và nhiều dịch vụ khác.

Khiếu nại: Sự bày tỏ không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của hội viên về một dịch vụ được Medi-Cal, chương trình chăm sóc có quản lý, quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal bao trả. Khiếu nại tương đương với phàn nàn.

Người giám hộ: Người chịu trách nhiệm pháp lý về việc chăm sóc và an sinh của một người khác, thường là trẻ em hoặc người không thể tự chăm sóc bản thân.

Bệnh viện: Nơi hội viên nhận được sự chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Nhập viện: Việc được nhận vào bệnh viện để điều trị với tư cách là bệnh nhân nội trú.

Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (IHCP): Chương trình chăm sóc sức khỏe được vận hành bởi Dịch vụ Y tế cho người Mỹ bản địa (IHS), Bộ lạc người Mỹ bản địa, Chương trình Sức khỏe Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức người Mỹ bản địa Thành thị (UIO) như các điều khoản được định nghĩa ở Phần 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe cho người Mỹ bản địa (25 U.S.C. phần 1603).

Đánh giá ban đầu: Việc thẩm định hội viên để xác định nhu cầu về các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Điều trị Cai nghiện Nội trú: Dịch vụ chăm sóc y tế cấp tính tự nguyện để giải độc cho các hội viên gặp biến chứng y tế nghiêm trọng liên quan đến quá trình cai nghiện.

Mô hình Thực hành Cốt lõi Tích hợp: Một bản hướng dẫn phác thảo các giá trị, tiêu chuẩn và thực hành để làm việc với trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình tại California.

Chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép: Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép theo luật hiện hành của Tiểu bang California như: bác sĩ, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội lâm sàng, cố vấn lâm sàng chuyên nghiệp, nhà trị liệu hôn nhân và gia đình, y tá đăng ký, y tá thực hành, kỹ thuật viên tâm thần.



Bệnh viện tâm thần được cấp phép: Cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần được cấp phép để cung cấp dịch vụ chăm sóc nội trú 24 giờ cho những người bị rối loạn tâm thần, mất năng lực hoặc gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác.

Cơ sở lưu trú được cấp phép: Các cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú phi y tế cho người trưởng thành trong quá trình hồi phục sau các vấn đề liên quan đến lạm dụng hoặc sử dụng sai mục đích rượu hoặc các loại chất gây nghiện khác (AOD).

Kế hoạch chăm sóc được quản lý: Một chương trình y tế Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal tham gia chương trình đó.

Medi-Cal: Phiên bản tại California của chương trình Medicaid liên bang. Medi-Cal cung cấp bảo hiểm y tế miễn phí và chi phí thấp cho những người hội đủ điều kiện sống tại California.

Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên: Quyền lợi dành cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ khỏe mạnh. Hội viên phải được kiểm tra sức khỏe đúng độ tuổi và tầm soát phù hợp để phát hiện và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc hỗ trợ các tình trạng có thể được phát hiện trong các thăm khám. Quyền lợi này còn được gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Chuyên viên hỗ trợ đồng đẳng Medi-Cal: Một cá nhân đã từng có trải nghiệm thực tế với các tình trạng sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục, đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận được Tiểu bang phê duyệt của quận, được quận cấp chứng chỉ hành nghề, ngoài ra cá nhân này cũng cung cấp các dịch vụ nêu trên dưới sự hướng dẫn của một Chuyên gia Sức khỏe Hành vi đã được cấp phép, được miễn trừ hoặc đã đăng ký với Tiểu bang.

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ phúc lợi nhà thuốc thuộc FFS Medi-Cal và được gọi là "Medi-Cal Rx" cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả các hội viên Medi-Cal.

Cần thiết về mặt y tế: Đối với hội viên từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm dịu cơn đau dữ dội. Đối với hội viên



dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu nó là để điều chỉnh hoặc cải thiện bệnh tâm thần hoặc tình trạng được phát hiện bởi dịch vụ sàng lọc.

Điều trị Bằng Thuốc (MAT): Sử dụng thuốc được FDA phê chuẩn kết hợp với tư vấn hoặc liệu pháp hành vi để điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện một cách toàn diện.

Hội viên: Một cá nhân đã ghi danh vào chương trình Medi-Cal.

Khủng hoảng sức khỏe tâm thần: Khi ai đó đang gặp phải tình huống mà hành vi hoặc triệu chứng của họ khiến bản thân hoặc người khác gặp rủi ro và cần được chú ý ngay lập tức.

Kế hoạch sức khỏe tâm thần: Mỗi quận có một kế hoạch sức khỏe tâm thần có trách nhiệm cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần cho hội viên Medi-Cal tại quận.

Mạng lưới: Một nhóm bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác đã ký hợp đồng với quận để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Vận chuyển y tế không khẩn cấp: Vận chuyển bằng xe cứu thương, xe thiết kế chuyên chở xe lăn, hoặc xe chở băng ca cho những người không thể sử dụng phương tiện công cộng hoặc xe cá nhân.

Vận chuyển không thuộc y tế: Vận chuyển khi đi đến và đi từ cuộc hẹn cho dịch vụ được Medi-Cal chi trả được nhà cung cấp của hội viên ủy quyền và vận chuyển khi nhận thuốc theo toa và vật tư y tế.

Văn phòng thanh tra: Giúp giải quyết vấn đề một cách trung lập để đảm bảo rằng các hội viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ được chi trả thuộc trách nhiệm của các chương trình theo hợp đồng.

Bố trí bên ngoài nhà ở: Tạm thời hoặc vĩnh viễn đưa trẻ ra khỏi nhà của mình đến một môi trường an toàn hơn như với gia đình nuôi dưỡng hoặc trong nhà tập thể.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp ngoài mạng lưới không nằm trong danh sách nhà cung cấp ký hợp đồng với quận.

Tự chi trả: Chi phí cá nhân mà hội viên phải chi trả để nhận các dịch vụ được đài thọ. Điều này bao gồm phí bảo hiểm, đồng thanh toán hoặc bất kỳ chi phí bổ sung nào cho các dịch vụ được đài thọ.



Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân, nhóm và gia đình (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Tham vấn tâm thần
- Các dịch vụ xét nghiệm, vật tư và thực phẩm bổ sung ngoại trú

Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm cả các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với quận để cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc.

Lập kế hoạch: Một hoạt động dịch vụ bao gồm phát triển các kế hoạch của khách hàng, phê duyệt các kế hoạch của khách hàng và/hoặc theo dõi tiến độ của một hội viên.

Thuốc kê đơn: Một loại thuốc mà theo luật cần có đặt hàng từ nhà cung cấp được cấp phép để được phân phối, không giống như các loại thuốc không kê đơn ("OTC") không yêu cầu kê đơn.

Chăm sóc ban đầu: Còn được gọi là "chăm sóc định kỳ". Đây là những dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, thăm khám sức khỏe cho trẻ em hoặc chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của các dịch vụ này là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép mà một hội viên đến thăm khám cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP hỗ trợ hội viên nhận được chăm sóc cần thiết. PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi
- Bác sĩ gia đình



- Bác sĩ sản phụ khoa
- Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản địa (IHCP):
- Trung tâm Y tế Chuẩn Liên bang (FQHC)
- Phòng khám Sức khỏe Nông thôn (RHC)
- Điều dưỡng viên hành nghề
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (phê duyệt trước): Quy trình mà ở đó một hội viên hoặc nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận của quận đối với một số dịch vụ nhất định để đảm bảo quận sẽ chi trả cho họ. Giới thiệu không được xem là phê duyệt. Cho phép trước và phê duyệt trước là như nhau.

Giải quyết vấn đề: Quy trình cho phép hội viên giải quyết một vấn đề hoặc mối lo ngại về bất cứ vấn đề nào liên quan đến trách nhiệm của quận, bao gồm việc cung cấp dịch vụ.

Danh mục nhà cung cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của quận.

Tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần: Rối loạn tâm thần mà ở đó các triệu chứng đủ nghiêm trọng hoặc nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho hội viên hoặc những người khác hoặc khiến hội viên ngay lập tức không thể cung cấp hoặc sử dụng thức ăn, chỗ ở, hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Kiểm tra tâm lý: Một bài kiểm tra giúp hiểu suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của ai đó.

Giới thiệu: Khi PCP của hội viên nói rằng hội viên có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được chi trả cần phải có giấy giới thiệu và phê duyệt trước (cho phép trước).

Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và phục hồi chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp các hội viên bị chấn thương, khuyết tật hoặc bệnh mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng về tinh thần và thể chất.

Dịch vụ lưu trú tạm thời: Cung cấp nhà ở tạm thời và hỗ trợ cho những người vô gia cư hoặc gặp khủng hoảng nhà ở.

Sàng lọc: Kiểm tra nhanh nhằm xác định dịch vụ phù hợp nhất.



Chia sẻ chi phí: Khoản tiền mà hội viên phải trả cho các chi phí y tế của mình trước khi Medi-Cal chi trả cho các dịch vụ.

(Vấn đề) rối loạn cảm xúc nghiêm trọng: Đề cập đến một rối loạn tâm thần, hành vi hoặc cảm xúc nghiêm trọng ở trẻ em và thanh thiếu niên cản trở khả năng hoạt động của các em khi ở nhà, trường học hoặc trong cộng đồng.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Một bác sĩ điều trị các loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ dị ứng điều trị các bệnh dị ứng; và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên sẽ cần giấy giới thiệu từ bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của mình để đi khám bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS): Các dịch vụ dành cho những hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ cao hơn mức độ suy giảm nhẹ đến trung bình.

Dựa trên thể mạnh: Việc nhìn vào những gì một người có thể làm được, thay vì chỉ tập trung vào các vấn đề của họ.

Dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện: Các dịch vụ giúp đỡ những người đang vật lộn với chứng nghiện ma túy hoặc rượu.

Y tế từ xa: Một cách cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua công nghệ thông tin và truyền thông để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân.

Sang chấn: Một sự đau khổ sâu sắc về cảm xúc và tâm lý nảy sinh từ việc trải qua hoặc chứng kiến một sự kiện kinh hoàng.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa dựa trên hiểu biết về sang chấn: Các dịch vụ này công nhận rằng nhiều người đang vật lộn với các vấn đề sức khỏe tâm thần đã từng trải qua sang chấn, và họ cung cấp sự chăm sóc mang tính nhạy cảm và hỗ trợ cho những người đã bị sang chấn đó.

Kế hoạch điều trị: Một kế hoạch nhằm giải quyết các nhu cầu của hội viên và theo dõi tiến độ để phục hồi mức độ hoạt động tốt nhất có thể của hội viên.

TTY/TDD: Các thiết bị hỗ trợ những người khiếm thính, nặng tai hoặc có khuyết tật về ngôn ngữ thực hiện và nhận các cuộc gọi điện thoại. TTY là viết tắt của "Teletypewriter"



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services

Supporting Wellness and Recovery

(Máy đánh chữ từ xa). TDD là viết tắt của “Telecommunications Device for the Deaf” (Thiết bị viễn thông cho người khiếm thính).

Dịch vụ hướng nghiệp: Các dịch vụ giúp mọi người tìm và duy trì việc làm.

Danh sách chờ: Danh sách những người đang chờ đợi một thứ gì đó hiện chưa có sẵn, nhưng có thể sẽ có trong tương lai.

Chuyển giao trực tiếp: Việc chuyển giao sự chăm sóc một cách suôn sẻ từ nhà cung cấp này sang nhà cung cấp khác.

THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ QUẬN CỦA QUÝ VỊ

Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng Medi-Cal

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.

Liệu pháp Cộng đồng Tích cực (ACT)

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.

Liệu pháp Cộng đồng Tích cực Tư pháp (FACT)

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.

Chăm sóc Chuyên khoa Phối hợp (CSC) cho Rối loạn Tâm thần Lấn đầu (FEP)

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.

Dịch vụ Nhà chung

- Dịch vụ Nhà chung hiện chưa được cung cấp bởi Quận Santa Clara.

Dịch vụ Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) Nâng cao

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.

Hỗ trợ Việc làm

- Hiện được cung cấp bởi Quận Santa Clara. Vui lòng tham khảo trang [Thông tin Liên hệ của Quận](#) để tìm hiểu thêm.