



**SANTA CLARA COUNTY**  
Behavioral Health Services

**2018**

**Sách Hướng Dẫn**  
**Người Thụ Hưởng Drug Medi-Cal**  
Drug Medi-Cal  
Beneficiary Handbook



**BHSD**  
Dịch Vụ Điều Trị  
Cai Nghiện

# **SÁCH HƯỚNG DẪN NGƯỜI THỤ HƯỞNG DRUG MEDI-CAL**

**CHƯƠNG TRÌNH Y TẾ QUẢN TRỊ**

## **Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện (Substance Use Treatment Services)**

Hạt Santa Clara  
Behavioral Health Services Department  
Substance Use Treatment Services  
Quality Improvement Division

Liên Lạc Substance Use Treatment Services (SUTS)  
Managed Care Plan (MCP)  
408-792-5666

### English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-408-792-5666;

TTY: 1-800-855-7100

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call: 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

### Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-408-792-5666;

TTY: 1-800-855-7100.

### Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí để giúp quý vị. Gọi số 1-408-792-5666;

TTY: 1-800-855-7100.

### Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.

Tumawag sa 1-408-792-5666; (TTY: 1-800-855-7100).

### 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를

무료로 이용하실 수 있습니다. 1-408-792-5666; TTY: 1-800-

855-7100.번으로 전화해 주십시오.

## 繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100。

## Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100:

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-408-792-5666; телетайп: 1-800-855-7100.

## فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 تماس بگیرید

## 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 まで、お電話にてご連絡ください。

## Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### قبرعل ا (Arabic)

تظوحلم: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل 1-800-855-7100 (رقم هاتف الصم والبكم 1-408-792-5666 برقم

### हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100 पर कॉल करें।

### ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-408-792-5666; TTY: 1-800-855-7100.

### ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: អរ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,  
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្នួន  
គីអាចមានសំរា ំ ំររ អុើ នក។ ចូ ទូ សព្វ 1-408-792-5666;  
TTY: 1-800-855-7100។

### ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,  
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,  
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-408-792-5666;  
TTY: 1-800-855-7100.

# Sách Hướng Dẫn Người Thụ Hưởng Drug Medi-Cal Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện (SUTS) Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP)

## Nội Dung

Mục Lục .....	6
Nhiệm Vụ.....	10
Quan Điểm .....	10
<i>Tại Sao Đọc Sách Hướng Dẫn Đây Là Điều Quan Trọng?</i> .....	11
<b>THÔNG TIN TỔNG QUÁT .....</b>	<b>12</b>
Các Dịch Vụ Khẩn Cấp.....	12
Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Có Ý Nghĩ Muốn Tự Tử? .....	13
<b>LÀM SAO TÔI BIẾT ĐƯỢC KHI NÀO THÌ TÔI CẦN SỰ TRỢ GIÚP? .....</b>	<b>13</b>
Làm Sao Tôi Biết Được Khi Nào thì Một Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Sự Trợ Giúp? ..	13
Cách Thức Để Nhận Được Các Dịch Vụ Y Tế Tâm Trí Chuyên Khoa .....	15
<b>SỰ CẦN THIẾT VỀ Y KHOA .....</b>	<b>15</b>
Sự Cần Thiết về Y Khoa Là Gì và Tại Sao Điều Đây Rất Quan Trọng? .....	15
Các Tiêu Chuẩn Cần Thiết về Y Khoa để được Tài Trợ Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện là gì? ....	15
Sự Điều Trị Cho Người Không Có Bảo Hiểm Y Tế .....	16
Trách Nhiệm của Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP) .....	17
Liên Lạc Dịch Vụ Hội Viên SUTS MCP.....	188
Thông tin cho Hội Viên Cần Tài Liệu bằng Ngôn Ngữ Khác.....	188
Thông tin cho Hội Viên Không Đọc Được .....	188
Thông Tin Cho Hội Viên Có Thính Giác Yếu Kém.....	188
Thông Tin Cho Hội Viên Có Thị Giác Yếu Kém.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>THÔNG CÁO VỀ BẢO VỆ ĐỜI TU .....</b>	<b>18</b>
Tôi Phải Liên Lạc Ai Nếu Tôi Cảm Thấy Tôi Bị Phân Biệt Đối Xử .....	<b>19</b>
<b>CHỈ THỊ TRƯỚC .....</b>	<b>211</b>

<b>CÁCH THỨC XIN MEDI-CAL .....</b>	<b>23</b>
Tự Động Ghi Danh Theo Luật Định.....	23
Gửi Thư Tại Đây? .....	23
<b>CÁC DỊCH VỤ.....</b>	<b>255</b>
Các Dịch Vụ Điều Trị DMC (Drug Medi-Cal) là gì?.....	255
Dịch Vụ Ngoại Chấn .....	255
Dịch Vụ Ngoại Chấn Tăng Cường Điều Trị .....	266
Nhập Viện Bán Phần .....	277
Điều Trị Nội Trú (Phải có sự chấp thuận của quận hạt).....	277
Ổn Định Tình Trạng Bỏ Ma Túy/Rượu .....	29
Điều Trị Opioid .....	29
Trợ Giúp Thuốc Điều Trị .....	300
Dịch Vụ Phục Hồi .....	311
Quản Lý Sự Vụ Các Trường Hợp Mục Tiêu.....	311
Kiểm Tra, Định Bệnh và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT) .....	322
Điều Trị Chuyển Tiếp .....	333
<b>CÁCH THỨC TÌM CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ DMC .....</b>	<b>333</b>
Điều Trị Sau Giờ Làm Việc.....	344
<b>CHỌN CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ.....</b>	<b>344</b>
Làm Cách Nào để Tìm Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện? .....	344
Khi Tôi Đã Tìm Được Cơ Sở Dịch Vụ, MCP Có Cho Cơ Sở Đó Biết Các Dịch Vụ của Tôi?..	355
Cơ Sở Dịch Vụ Nào Được Chương Trình Y Tế Quản Trị Xử Dụng? .....	366
<b>THÔNG CÁO QUYẾT ĐỊNH TRÁI NGƯỢC QUYỀN LỢI .....</b>	<b>366</b>
Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi là gì? .....	366
Tôi Sẽ Nhận Được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Trong Trường Hợp Nào? .....	377
Có Phải Tôi Sẽ Luôn Luôn Nhận Được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Mỗi Khi Tôi Không Được Cấp Dịch Vụ Tôi Muốn ? .....	38
Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì? .....	38
Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Sẽ Cho Quý Vị Biết: .....	38
Tôi Phải Làm Gì Khi Tôi Nhận Được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi? .....	39
<b>THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ .....</b>	<b>40</b>

Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình Y Tế Quản Trị Tại Quận Hạt Của Tôi Thì Sao? .....	400
Tôi Có Được Trợ Giúp Để Gửi Thư Kháng Cáo, Than Phiền Hoặc Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang Hay Không? .....	411
Nếu Tôi Cần Giúp Đỡ Để Giải Quyết Vấn Đề Với Chương Trình Y Tế Quản Trị Của Quận Hạt Nhưng Tôi Không Muốn Gửi Thư Than Phiền Hoặc Kháng Cáo Thì Sao?.....	411
<b>THỦ TỤC THAN PHIỀN .....</b>	<b>422</b>
Than Phiền Là gì? .....	422
Khi Nào Tôi Có Thể Gửi Thư Than Phiền? .....	422
Tôi Có Thể Gửi Thư Than Phiền Bằng Cách Nào? .....	433
Làm Sao Biết Được MCP Đã Nhận Được Thư Than Phiền?.....	433
Khi Nào Thì Sự Than Phiền Của Tôi Được Giải Quyết ?.....	433
Làm Sao Biết Được MCP Đã Ra Quyết Định Về Sự Than Phiền Của Tôi?.....	433
Có Thời Hạn Ấn Định Cho Việc Gửi Thư Than Phiền Hay Không? .....	444
<b>THỦ TỤC KHÁNG CÁO (THƯỜNG VÀ CẤP TỐC) .....</b>	<b>444</b>
Kháng cáo theo tiêu chuẩn thông thường là gì?.....	444
Khi Nào Tôi Có Thể Gửi Thư Kháng Cáo? .....	466
Tôi Có Thể Gửi Thư Kháng Cáo Bằng Cách Nào?.....	477
Làm Sao Biết Được Đã Có Quyết Định về Thư Kháng Cáo của Tôi .....	47
Có Thời Hạn Ấn Định Cho Việc Gửi Thư Kháng Cáo Hay Không?.....	47
Khi Nào Thì Có Quyết Định Về Thư Kháng Cáo Của Tôi? .....	48
Nếu Tôi Không Thể Chờ Đến 30 Ngày Để Có Quyết Định Về Việc Kháng Cáo Thì Sao? ....	48
Kháng Cáo Cấp Tốc là gì? .....	48
Khi nào tôi có thể Gửi Thư Kháng Cáo Cấp Tốc?.....	48
<b>THỦ TỤC CỦA PHIÊN ĐIỀU GIẢI TIỂU BANG.....</b>	<b>49</b>
Phiên Điều Giải Tiểu Bang là gì? .....	49
Quyền Của Tôi Về Phiên Điều Giải Tiểu Bang Là Gì? .....	50
Khi Nào Tôi Có Thể Gửi Thư Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?.....	50
Tôi Có Thể Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang Bằng Cách Nào?.....	51
Có Thời Hạn Ấn Định Cho Việc Gửi Thư Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?.....	51
Nếu Tôi Không Thể Chờ Đến 90 Ngày Để Có Phiên Điều Giải Tiểu Bang Thì Sao? .....	52
<b>THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH DRUG MEDICAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA .....</b>	<b>53</b>
Ai có thể xin được Medi-Cal?.....	53
Tôi Có Phải Trả Tiền Cho Medi-Cal? .....	53
Medi-Cal Có Tài Trợ Về Phương Tiện Di Chuyển?.....	54



Các Quyền Của Người Thụ Hưởng Dịch Vụ Drug Medi-Cal là gì? .....	55
Các Trách Nhiệm Của Người Thụ Hưởng Dịch Vụ Drug Medi-Cal là gì ?.....	57
<b>PHỤ LỤC: DANH MỤC CÁC CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ .....</b>	<b>59</b>
Danh Sách Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Cho Người Lớn.....	59
Danh Sách Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Cho Thanh Thiếu Niên .....	61
<b>PHỤ LỤC B: DANH SÁCH CÁC NHÓM CHỮ VIẾT TẮT.....</b>	<b>62</b>

## **Nhiệm Vụ**

Nhiệm vụ của Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện (SUTS) thuộc Sở Y Tế Tâm Trí về Hành Vi (BHSD) là tận tâm cải thiện sức khỏe và sự an sinh của những cá nhân trong cộng đồng của chúng ta đang bị các tình trạng rối loạn vì sử dụng ma túy/rượu, và giúp những người này đạt được những hy vọng, ước mơ và các mục tiêu của một đời sống có phẩm chất tốt. Để hoàn thành nhiệm vụ này, SUTS tận dụng mọi nỗ lực để cung cấp các dịch vụ một cách không có định kiến, dễ nhận được, và tập trung vào sự chăm sóc toàn diện. Các dịch vụ được cung cấp với sự hiểu biết và đáp ứng toàn diện, cùng với sự tôn trọng văn hóa, trợ giúp về ngôn ngữ, và sự điều hợp hệ thống chăm sóc y tế. Các dịch vụ cũng được cung cấp với sự tôn trọng sự thể hiện giới tính và khuynh hướng tính dục của cá nhân.

## **Quan Điểm**

Chương trình SUTS Continuum of Care được lập ra để bảo đảm rằng những cá nhân cần Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện sẽ:

- Được đối xử như là một người xứng đáng được tôn trọng, bất kể người đó có ở giai đoạn nào của sự sẵn sàng thay đổi.
- Được đối xử với sự thông hiểu toàn diện về người đó, và sự tập trung vào các vấn đề liên quan đến việc sử dụng ma túy/rượu hiện nay và sức khỏe về tâm trí, thể chất, tình trạng sinh sống và mạng lưới hỗ trợ xã hội.
- Được cung cấp sự chăm sóc ở cường độ thích hợp.
- Được cung cấp bằng ngôn ngữ chính của bệnh nhân, cùng với sự tôn trọng về văn hóa và đức tin của cá nhân.
- Được kết nối đến các dịch vụ một cách nhanh chóng, bao gồm các dịch vụ không cần hẹn, nếu có thể.

## *Tại Sao Đọc Sách Hướng Dẫn Đây là Điều Quan Trọng?*

Điều quan trọng là quý vị hiểu cách thức làm việc của Drug Medi-Cal Managed Care Plan (MCP) để quý vị có thể tìm được sự chăm sóc mà quý vị cần. Cuốn sách này sẽ giải thích những quyền lợi của quý vị và cách thức để nhận được sự chăm sóc. Cuốn sách cũng sẽ giải đáp rất nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ biết được:

- Cách thức để nhận được các dịch vụ điều trị cai nghiện qua chương trình MCP của quận hạt tại địa phương của quý vị.
- Quý vị có quyền nhận các dịch vụ nào.
- Phải làm gì nếu có câu hỏi hoặc vấn đề.
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị khi quý vị là hội viên của chương trình MCP trong quận hạt của quý vị.

Nếu không đọc cuốn sách hướng dẫn này bây giờ thì quý vị nên giữ lại để đọc sau này. Quý vị hãy xử dụng sách hướng dẫn này để bổ túc thêm cho cuốn sách đã cấp phát cho quý vị khi ghi danh vào chương trình Medi-Cal hiện nay. Chương trình này có thể là Medi-Cal Y Tế Quản Trị hoặc chương trình Medi-Cal “Fee for Service”.

## **THÔNG TIN TỔNG QUÁT**

Drug Medi-Cal (DMC) là một loại bảo hiểm y tế trả tiền các dịch vụ Điều Trị Cai Nghiện cho những người có Medi-Cal. Tiểu bang có giao kèo với Santa Clara County - Substance Use Treatment Services (SUTS) để cung cấp các dịch vụ điều trị cho những người hưởng Medi-Cal. Các quyền lợi về dịch vụ này được cung cấp bởi một nhóm các cơ sở cung cấp dịch vụ trong Hạt Santa Clara, có sự thỏa thuận với SUTS Managed Care Plan (MCP) để cung cấp các dịch vụ điều trị ngoại chấn, ngoại chấn điều trị đặc biệt, nhập viện bán phần ngoại chấn, và dịch vụ nội trú và ổn định các triệu chứng khi bỏ ma túy/rượu. MCP có trách nhiệm điều hợp các dịch vụ này.

Drug Medi-Cal trả tiền các dịch vụ Điều Trị Cai Nghiện cho các thanh thiếu niên trên 12 tuổi và người lớn muốn hoặc cần dịch vụ, thông qua hệ thống y tế quản trị SUTS. Chương trình MCP bảo đảm có đầy đủ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe với phẩm chất cao để những người hưởng Medi-Cal có thể nhận được.

### **Các Dịch Vụ Khẩn Cấp**

Các dịch vụ khẩn cấp được tài trợ 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Nếu quý vị có bệnh trạng khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến Phòng Cấp Cứu gần nhất để được điều trị.

Các Dịch Vụ Khẩn Cấp là các dịch vụ được cung cấp cho một bệnh trạng bất thành linh xảy ra, bao gồm bệnh trạng khẩn cấp về tâm trí.

Bệnh trạng khẩn cấp là khi quý vị có các triệu chứng như đau trầm trọng, hoặc bị bệnh hay tổn thương nghiêm trọng mà một người thận trọng, không chuyên về y khoa, nhận thấy có thể gây tổn hại nếu không được điều trị, và có thể:

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng về sức khỏe của quý vị, hoặc
- Gây nguy hiểm nghiêm trọng về sức khỏe của quý vị và thai nhi, nếu quý vị là phụ nữ mang thai, hoặc
- Gây hại nghiêm trọng cho việc hoạt động của cơ thể, hoặc
- Gây hư hại nghiêm trọng cho cơ quan hay bộ phận cơ thể.

Quý vị có quyền đến bất cứ bệnh viện nào để điều trị. Dịch Vụ Khẩn Cấp không đòi hỏi sự chấp thuận trước.

### **Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Tôi Có Ý Nghĩ Muốn Tự Tử?**

Nếu bản thân quý vị hoặc một người nào đang trong cơn khủng hoảng, hãy gọi đường dây Ngăn Ngừa Tự Tử (National Suicide Prevention Lifeline), số 1-800-273-TALK (8255).

Cư dân địa phương cần trợ giúp trong cơn khủng hoảng, và cần chương trình y tế tâm trí địa phương, hãy gọi 1-855-278-4204.

### **Làm Sao Biết Được Khi Nào Tôi Cần Sự Giúp Đỡ?**

Nhiều người có những thời kỳ khó khăn trong cuộc sống và có thể vướng vào vấn đề sử dụng ma túy/rượu. Điều quan trọng nhất để nhớ khi quý vị tự hỏi có cần sự trợ giúp chuyên nghiệp hay không, là phải tự tin vào bản thân. Nếu hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal, và nghĩ rằng quý vị cần sự trợ giúp chuyên nghiệp thì quý vị nên yêu cầu một cuộc kiểm tra giám định của Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP) Hạt Santa Clara.

### **Làm Sao Biết Được Khi Nào Một Trẻ Em hoặc Thanh Thiếu Niên Cần Sự Giúp Đỡ?**

Quý vị nên liên lạc Santa Clara County MCP và yêu cầu một cuộc kiểm tra giám định cho một trẻ em hoặc thanh thiếu niên

nếu quý vị nghĩ rằng con của quý vị có những chỉ dấu của việc sử dụng ma túy/rượu. Nếu sự kiểm tra cho biết cần có dịch vụ điều trị ma túy và rượu thì quận hạt sẽ sắp xếp cho trẻ em hoặc thanh thiếu niên nhận các dịch vụ này.

## **Cách Thức Để Nhận Được Các Dịch Tâm Trí Chuyên Khoa**

Hạt Santa Clara có dịch vụ tâm trí chuyên khoa cho trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và người cao niên. Số điện thoại của Trung Tâm Liên Lạc Dịch Vụ Y Tế Tâm Trí là 1-800-704-0900.

Chương trình MCP sẽ điều hợp các dịch vụ tâm trí chuyên khoa cần thiết.

## **SỰ CẦN THIẾT VỀ Y KHOA**

### **Sự Cần Thiết Về Y Khoa Là Gì Và Tại Sao Việc Đây Rất Quan Trọng?**

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận các dịch vụ điều trị SUD qua Chương Trình Y Tế Quản Trị là điều kiện “cần thiết về y khoa”. Nghĩa là, một bác sĩ hoặc chuyên viên y tế sẽ nói chuyện với quý vị để quyết định xem quý vị có nhu cầu về y khoa và cần các dịch vụ này, và các dịch vụ này có giúp được quý vị hay không nếu quý vị được cấp các dịch vụ này.

Sự Cần Thiết về Y Khoa là quan trọng vì nó sẽ giúp Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP) quyết định quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ điều trị cai nghiện hay không, và cần dịch vụ nào cho thích hợp.

### **Các Tiêu Chuẩn của Điều Kiện Cần Thiết Y Khoa Để Được Tài Trợ Các Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện Là Gì?**

Trong thủ tục xác định xem quý vị có cần các dịch vụ điều trị SUD hay không, MCP sẽ làm việc với quý vị và bác sĩ để quyết định các dịch vụ là cần thiết về y khoa, như giải thích ở phần trên. Đoạn này giải thích họ sẽ ra quyết định đó bằng cách nào.

Để nhận được dịch vụ, quý vị phải hội đủ các tiêu chuẩn sau đây:

- Quý vị phải có Medi-Cal.
- Quý vị phải là cư dân của Hạt Santa Clara.
- Quý vị phải được xác định ít nhất là có một bệnh trạng theo cuốn cẩm nang “Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 5 (DSM) for a Substance-Related and Addictive Disorder”. Bất cứ người lớn, hoặc thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, được đánh giá là “có nguy cơ” bị SUD, sẽ có đủ điều kiện để được cấp các dịch vụ Can Thiệp Sớm, nếu không đủ điều kiện cần thiết về y khoa.
- Quý vị phải đáp ứng đúng sự định nghĩa của American Society of Addiction Medicine (ASAM) về sự cần thiết y khoa cho các dịch vụ, căn cứ vào các Tiêu Chuẩn của ASAM Criteria (Đây là các tiêu chuẩn của quốc gia để điều trị các bệnh trạng liên quan đến việc nghiện ma túy và rượu).

Quý vị không cần biết quý vị có một bệnh trạng để yêu cầu được giúp đỡ. MCP của quận hạt sẽ giúp quý vị về việc này và sẽ xác định sự cần thiết về y khoa của quý vị qua một cuộc đánh giá.

### **Sự Điều Trị cho Những Người Không Có Bảo Hiểm**

Chương Trình Y Tế Quản Trị cung cấp sự điều trị cho những người không có sự tài trợ của Medi-Cal, miễn là họ không có bảo hiểm tư nhân. Hệ thống y tế của chúng tôi cung cấp dịch vụ cho bất cứ người nào có Medi-Cal, hoặc không có bất cứ bảo hiểm gì.



## **Trách Nhiệm Của Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP)**

Chương Trình Y Tế Quản Trị có trách nhiệm phải:

- Xác định điều kiện để nhận dịch vụ điều trị cai nghiện từ quận hạt hoặc mạng lưới cung cấp dịch vụ của chương trình.
- Điều hợp các dịch vụ điều trị.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, để giải thích cho khách hàng biết cách thức xin các dịch vụ từ MCP: 1-800-488-9919.
- Quý vị cũng có thể liên lạc MCP để yêu cầu sự điều trị sau giờ làm việc, tại số: 408-792-5666.
- Có đầy đủ các cơ sở cung cấp dịch vụ để quý vị có thể nhận được dịch vụ điều trị cai nghiện do MCP tài trợ, khi cần.
- Thông báo và hướng dẫn khách hàng về các dịch vụ hiện có của MCP.
- Cung cấp các dịch vụ điều trị cai nghiện phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ của khách hàng. Chương trình có dịch vụ thông dịch các văn thư và thông dịch bằng lời nói, miễn phí.
- Trợ giúp và cung cấp các dịch vụ miễn phí cho những người có bệnh tật, như: thông dịch viên ra dấu tay (sign language) và các tài liệu với các hình thức đặc biệt (chữ nổi, in chữ to, trợ thính, điện tử và các hình thức khác).
- Gửi các thông cáo mỗi khi có những thay đổi đáng kể trong nội dung của cuốn sách hướng dẫn này, ít nhất là 30 ngày trước ngày sự thay đổi bắt đầu có hiệu lực. Sự thay đổi được xem là đáng kể khi có sự tăng cường hoặc giảm thiểu số lượng hoặc các loại dịch vụ hiện tại, hoặc khi có sự tăng cường hoặc giảm thiểu số lượng các cơ sở cung cấp dịch vụ

trong mạng lưới, hoặc khi có sự thay đổi nào có ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị nhận được qua MCP.

- Thông báo cho quý vị biết nếu có một cơ sở cung cấp dịch vụ nào không thể thực hiện hoặc hỗ trợ dịch vụ được tài trợ, và thông báo cho quý vị biết những cơ sở nào khác có thể cung cấp các dịch vụ này.

### **Liên Lạc Dịch Vụ Hội Viên SUTS MCP**

408-792-5666

**Thông tin cho Hội Viên cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác.**

**408-792-5666, (TTY: 800-855-7100 hoặc 711)**

**Thông tin cho Hội Viên Không Đọc Được**

408-792-5666

**Thông tin cho Hội Viên có vấn đề về thính giác**

California Relay Service: 800-855-7100 (TTY)

Tiếng Tây Ban Nha: 800-855-7200 (TTY)

**Thông tin cho Hội Viên có vấn đề về thị giác**

408-792-5666

## **THÔNG CÁO BẢO VỆ ĐỜI TƯ**

Là một phân khoa trong Santa Clara Valley Health and Hospital System, BHSD/SUTS tôn trọng đời tư của quý vị và bảo vệ các thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị. Thông tin của quý vị chỉ được tiết lộ một cách hợp pháp với sự cho phép của quý vị, hoặc trong phạm vi luật định. Chúng tôi sẽ không tiết lộ bất cứ thông tin về sức khỏe nào trái với luật pháp của Liên Bang, Tiểu Bang, và Quận Hạt. Chúng tôi muốn chắc chắn rằng quý vị đã được cấp cuốn Sách Hướng Dẫn cho Người Thụ Hưởng, bản

Thông Cáo Bảo Vệ Đời Tư, và đã ký tên vào giấy “Xác Nhận Đã Nhận” Managed Care Plan Problem Resolution Procedure.

Chúng tôi tận dụng mọi nỗ lực để duy trì PHI của quý vị. Chúng tôi tuân hành các quy luật HIPAA xác định quyền được thông báo về bảo vệ đời tư của quý vị. Chúng tôi cũng tuân hành Đạo Luật Các Quy Định của Liên Bang (CFR) 42 phần 2 – Bảo Mật Hồ Sơ Bệnh Nhân về Rượu và Ma Túy, quy định về cách thức trao đổi thông tin, với sự ưng thuận của quý vị. Chúng tôi cấp một bản tuyên bố ngay khi bắt đầu sự điều trị, giải thích về quyền của quý vị và việc bảo vệ đời tư. Chính sách của chúng tôi là luôn luôn niêm yết bản Thông Cáo Bảo Vệ Đời Tư ở nơi công cộng tại các cơ sở của chúng tôi. Quý vị có thể lấy một bản thông cáo này bất cứ lúc nào quý vị cần.

Bất cứ thông tin nào có thể nhận ra cá nhân, dù là hồ sơ điện tử hoặc giấy tờ, về bệnh sử, tình trạng hoặc sự điều trị về tâm lý hoặc thẻ chất bao gồm các chi tiết lý lịch cá nhân hoặc có thể lộ ra lý lịch của quý vị, đều được bảo vệ. Quý vị có quyền về việc cho xem hồ sơ, xử dụng và tiết lộ Thông Tin Bảo Mật về Sức Khỏe (PHI) của quý vị.

### **Tôi Liên Lạc Với Ai Nếu Cảm Thấy Tôi Bị Đối Xử Phân Biệt?**

Đối xử phân biệt là vi phạm luật. Tiểu Bang California và Drug Medi-Cal (DMC) Managed Care Plan (MCP) tuân hành bộ luật dân sự hiện hành của liên bang, và không đối xử phân biệt, căn cứ vào chủng tộc, màu da, xuất xứ nguyên thủy, tổ tiên, tôn giáo, phái tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, thể hiện giới tính, khuynh hướng tính dục, tuổi, hoặc mất năng lực. Nếu tin rằng Tiểu Bang California hoặc MCP đã không cung cấp các dịch vụ này, hoặc đối xử phân biệt vì chủng tộc, màu da, xuất xứ nguyên

thủy, tuổi, mất năng lực hoặc pháỉ tính thì quý vị có quyền gửi thư than phiền đến:

Director of Alcohol Drug and Access Services  
976 Lenzen Ave, San Jose, CA 95126  
Phone: 408-792-5680  
Fax: 408-947-8702

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền qua hệ thống điện tử với U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights thông qua Office for Civil Rights Complaint Portal, tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. Quý vị có thể gửi thư hoặc gọi điện thoại khiếu nại quyền dân sự đến:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Có thể tải đơn than phiền tại:

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

## **CHỈ THỊ TRƯỚC**

Chỉ Thị Trước (Advance Directive) là một văn kiện pháp lý giúp quý vị nói lên ước muốn của quý vị như thế nào, nếu quý vị lâm vào tình trạng không còn khả năng để quyết định về việc chăm sóc sức khỏe. Văn kiện này được lập ra để giúp quý vị chủ động trong việc điều trị cho bản thân quý vị. Quý vị có quyền lập một văn kiện Chỉ Thị Trước.

Đây cũng là một văn kiện giúp quý vị ghi lại các chỉ dẫn về việc chăm sóc sức khỏe, đã được luật pháp của California công nhận, nói lên quý vị muốn sự điều trị sẽ được cung cấp như thế nào, và phác họa trước các quyết định của quý vị, nếu hoặc khi quý vị không còn khả năng để tự nói lên những điều này. Đôi khi quý vị có thể nghe bản Chỉ Thị Trước được mô tả như là một bản Di Chúc Sống hoặc một giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe.

Chúng tôi cung cấp cho bất cứ người lớn nào có điều kiện hưởng Medi-Cal, một văn bản giải thích về chính sách Chỉ Thị Trước, nếu quý vị yêu cầu. Nếu cần bản thông tin này, quý vị nên hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ, hoặc gọi MCP qua số điện thoại của hội viên là 408-792-5666.

Văn kiện Chỉ Thị Trước của California Advance Directive bao gồm hai phần:

Quý vị chỉ định người đại diện (do quý vị chọn) để quyết định việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị, và

Chỉ dẫn của quý vị về việc điều trị và chăm sóc sức khỏe.

Nếu có điều gì than phiền về việc làm bản Chỉ Thị Trước, quý vị có thể liên lạc:

California Department of Health Care Services,  
Licensing and Certification Services  
P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-1413  
You may also call **(800) 236-9747**

Nếu quý vị có thêm quyền dưới luật của tiểu bang về việc Điều Trị Cai Nghiện thì quý vị có thể liên lạc Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP), tại số 408-792-5666.

# CÁCH THỨC XIN MEDI-CAL

## Tự Động Ghi Danh theo Luật Định

Nếu quý vị đã được chỉ định một cơ sở cung cấp dịch vụ nhưng quý vị chưa có Medi-Cal, thì cơ sở này sẽ giúp quý vị xin. Quý vị cũng có thể yêu cầu Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP) giúp qua số 408-792-5666.

Nếu muốn xin Medi-Cal trước khi vào chương trình điều trị, xin ghi chú những điểm sau đây:

## Nộp Đơn Tại Đâu?

Tên của Văn Phòng	Địa Chỉ	Điện thoại #	Xin về:
Assistance Application Center	1867 Senter Rd. San Jose, CA 95112	408-758-3800 877-962-3633	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài trợ y tế</li><li>• Tài trợ thực phẩm</li><li>• Trợ giúp tài chánh</li></ul>
North County Office	1330 W Middlefield Road Mountain View, CA 94043	408-278-2400	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài trợ y tế</li><li>• Tài trợ thực phẩm</li><li>• Trợ giúp tài chánh</li></ul>
South County Office	379 Tomkins Court Gilroy, CA 95020	408-758-3300	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài trợ y tế</li><li>• Tài trợ thực phẩm</li><li>• Trợ giúp tài chánh</li></ul>
General Assistance Services	1919 Senter Road San Jose, CA 95112	408-793-8900	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trợ Giúp Tổng Quát (GA)</li><li>• Chương trình giúp tiền mặt cho người nhập cư (CAPI)</li></ul>
Central Wellness & Benefits Center (CWBC)	2221 Enborg Lane San Jose, CA 95128	408-885-6220	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài trợ y tế</li><li>• Tài trợ thực phẩm</li><li>• Trợ giúp tài chánh (các gia đình có trẻ em)</li></ul>
Children's Health Initiative:	Liên lạc bằng điện thoại	1-888-244-5222	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tài trợ y tế cho trẻ em</li></ul>

Trên mạng điện tử	<a href="http://www.mybenefitscalwin.org">www.mybenefitscalwin.org</a>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tài trợ y tế</li> <li>• Tài trợ thực phẩm</li> <li>• Trợ giúp tài chính (gia đình có trẻ em)</li> </ul>
DHCS - Medical Managed Care Office of the Ombudsman (MMCO)	Thứ Hai- Thứ Sáu 8g. sáng -5g. chiều PST	1-888-452- 8609	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu có câu hỏi về MCP</li> <li>• Hiểu biết về MCP cùng với các lựa chọn và thủ tục</li> <li>• Trợ giúp trong tiến trình Than Phiền</li> </ul>



## CÁC DỊCH VỤ

### **Các Dịch Vụ Điều Trị của DMC (Drug Medi-Cal) là gì?**

Các dịch vụ điều trị cai nghiện của Drug Medi-Cal là các dịch vụ điều trị cho những người có ít nhất là một bệnh trạng về Substance Use Disorder (SUD).

Các dịch vụ bao gồm:

- Các Dịch Vụ Ngoại Chẩn
- Ngoại Chẩn Tăng Cường Điều Trị
- Nhập Viện Bán Phần
- Điều Trị Nội Trú (phải được chấp thuận trước)
- Ổn Định Tình Trạng Bỏ Ma Túy/Rượu
- Điều Trị về Opioid
- Trợ Giúp Thuốc Điều Trị
- Dịch Vụ Phục Hồi
- Quản Lý Sự Vụ

Nếu muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ của Drug Medi-Cal mà quý vị có thể nhận được, hãy xem sự mô tả dưới đây:

### **Các Dịch Vụ Ngoại Chẩn**

- Dịch vụ cố vấn được cung cấp cho các hội viên, có thể đến 9 giờ một tuần, cho những người lớn, và dưới 6 giờ một tuần cho thanh thiếu niên, sau khi đã được xác định là cần thiết về y khoa và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân của khách hàng. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia hoặc một cố vấn chuyên nghiệp, tại một cơ sở thích hợp trong cộng đồng.

- Dịch vụ ngoại chẩn bao gồm thu thập thông tin và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, cố vấn cá nhân, cố vấn nhóm, gia đình trị liệu, dịch vụ thân nhân, hướng dẫn hội viên, cấp thuốc điều trị, dịch vụ can thiệp trong cơn khủng hoảng, và kế hoạch ra khỏi chương trình.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm sự liên tục của các dịch vụ cần thiết về y khoa.
- Các dịch vụ được cung cấp trực tiếp tại địa điểm trong cộng đồng, và thỉnh thoảng cung cấp qua điện thoại.

### **Các Dịch Vụ Ngoại Chẩn Tăng Cường Điều Trị**

- Các Dịch Vụ Ngoại Chẩn Tăng Cường Điều Trị (Intensive Outpatient Services) được cung cấp cho các hội viên (tối thiểu là 9 giờ và tối đa là 19 giờ một tuần cho người lớn, và tối thiểu là 6 giờ, và tối đa là 19 giờ một tuần cho thanh thiếu niên) sau khi đã được xác định là có nhu cầu y khoa cần thiết và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân của khách hàng. Các dịch vụ chủ yếu bao gồm cố vấn và giáo dục về các vấn đề liên quan đến nghiện. Dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia có giấy phép hành nghề, hoặc một cố vấn có chứng chỉ, tại một cơ sở thích hợp trong cộng đồng.
- Các Dịch Vụ Ngoại Chẩn Tăng Cường Điều Trị bao gồm các yếu tố tương tự như các Dịch Vụ Ngoại Chẩn. Gia tăng thời lượng giờ của dịch vụ là sự khác biệt chính.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm các dịch vụ được cung cấp đúng theo nhu cầu y khoa cần thiết ở cấp điều trị đó.

- Các dịch vụ được cung cấp trực tiếp tại địa điểm trong cộng đồng, và thỉnh thoảng cung cấp qua điện thoại.

### **Nhập Viện Bán Phần**

- Đặc điểm của Nhập Viện Bán Phần là 20 giờ hoặc nhiều hơn của chương trình tăng cường điều trị lâm sàng trong một tuần, như đã ghi trong kế hoạch điều trị của hội viên. Các chương trình Nhập Viện Bán Phần có liên hệ trực tiếp đến các dịch vụ tâm trí, y khoa, và xét nghiệm, và phải đáp ứng các nhu cầu cụ thể, đòi hỏi phải có sự theo dõi hoặc chăm sóc hàng ngày, nhưng có thể thực hiện một cách thích hợp trong cơ sở ngoại chân. Các dịch vụ Nhập Viện Bán Phần cũng tương tự như các Dịch Vụ Ngoại Chân Tăng Cường Điều Trị mà sự gia tăng thời lượng và thêm các dịch vụ y khoa là những sự khác biệt chính.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm sự liên tục của các dịch vụ cần thiết về y khoa.
  - Các dịch vụ được cung cấp trực tiếp tại địa điểm trong cộng đồng, và thỉnh thoảng cung cấp qua điện thoại.

### **Điều Trị Nội Trú (Phải có sự chấp thuận của quận hạt)**

- Điều Trị Nội Trú cung cấp sự hỗ trợ, 24 giờ, không điều trị y khoa, điều trị “nội trú” ngắn hạn bao gồm các dịch vụ phục hồi cho các hội viên đã được định một bệnh trạng Rối Loạn do Xử Dụng Ma Túy/Rượu (SUD) và được xác định có nhu cầu y khoa cần thiết và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi hội viên sẽ sống tại cơ sở và sẽ được hỗ trợ cùng với sự nỗ lực của hội viên để phục hồi, duy trì và ứng dụng khả năng giao tế và sống một cách độc lập để hội

nhập vào hệ thống hỗ trợ của cộng đồng. Các chuyên viên y tế và hội viên sẽ cùng hợp tác để xác định những trở ngại, đặt ra các ưu tiên, thiết lập các mục tiêu, lập kế hoạch điều trị, và giải quyết các vấn đề liên quan đến nghiện ma túy/rượu. Các mục tiêu bao gồm kiêng cử, chuẩn bị đối phó với những tình huống dẫn đến việc tái sử dụng, tăng cường sức khỏe bản thân và sinh hoạt xã hội, và tiếp tục theo đuổi sự điều trị.

- Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú **đòi hỏi phải có sự chấp thuận trước** của MCP. Mỗi sự chấp thuận cho các dịch vụ nội trú sẽ có hiệu lực có thể đến 90 ngày cho người lớn, và 30 ngày cho thanh thiếu niên. Trong thời hạn một năm chỉ được hai lần chấp thuận cho các dịch vụ nội trú, và có thể được một lần gia hạn 30 ngày trong một năm, căn cứ vào nhu cầu y khoa cần thiết. Khung thời gian này được tính theo tài khóa ngân sách, bắt đầu từ ngày 1 Tháng Bảy và chấm dứt vào 30 Tháng Sáu của năm sau.
- Các Dịch Vụ Nội Trú bao gồm thu thập thông tin và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, cố vấn cá nhân, cố vấn nhóm, gia đình trị liệu, dịch vụ cho thân nhân, giáo dục hội viên, cấp thuốc điều trị, cất giữ thuốc (cơ sở nội trú sẽ cất giữ tất cả thuốc của hội viên, và các nhân viên có thể hỗ trợ hội viên trong việc tự uống thuốc), dịch vụ can thiệp trong cơn khủng hoảng, phương tiện chuyên chở (cung cấp hoặc sắp xếp chở đi và chở về khi có nhu cầu y khoa cần thiết) và lập kế hoạch rời chương trình.
- Chương trình Kiểm Tra Giám Định Sớm, Chân Bệnh, và Điều Trị (EPSDT) Những hội viên hội đủ điều kiện (dưới 21 tuổi) sẽ không bị hạn chế số lần chấp thuận trong năm

như mô tả ở phần trên, trong suốt thời gian có nhu cầu y khoa cần thiết, để tiếp tục các dịch vụ nội trú hiện tại.

- Phụ nữ mang thai có quyền tiếp tục nhận dịch vụ điều trị nội trú 60 ngày sau khi sinh con.

### **Ổn Định Tình Trạng Bỏ Ma Túy/Rượu**

- Các Dịch Vụ Ổn Định Tình Trạng Bỏ Ma Túy/Rượu (Withdrawal Management) được cung cấp khi xác định có nhu cầu y khoa cần thiết và phù hợp với kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi hội viên sẽ sống tại cơ sở và được theo dõi trong tiến trình giải độc. Các dịch vụ y khoa cần thiết và phục hồi sẽ được cung cấp theo kế hoạch điều trị cá nhân do bác sĩ hoặc chuyên viên y tế soạn thảo, và được chấp thuận và ủy quyền theo quy định của Tiểu Bang California.
- Các Dịch Vụ Ổn Định bao gồm thu thập thông tin và đánh giá, quan sát (để kiểm tra tình trạng sức khỏe, và hiệu quả của thuốc điều trị do bác sĩ cấp), cấp thuốc điều trị, và lập kế hoạch rời chương trình điều trị.
- Thời gian Ổn Định thường kéo dài, nhưng không giới hạn, từ ba đến bảy ngày.

### **Điều Trị Opioid**

- Các Dịch Vụ của Chương Trình Điều Trị Opioid (Narcotic) (OTP/NTP) được cung cấp tại các cơ sở NTP có giấy phép hành nghề. Nhu cầu y khoa cần thiết sẽ được kiểm tra liên tục. Kế hoạch điều trị cá nhân do bác sĩ hoặc chuyên viên y tế soạn thảo, và được chấp thuận và ủy quyền theo quy định của Tiểu Bang California. Các Chương Trình OTP/NTP theo quy định phải cung cấp các

toa thuốc công thức được DMC tài trợ, bao gồm Methadone, Buprenorphine, Naloxone, and Disulfiram.

- Một hội viên phải nhận được, tối thiểu, các buổi cố vấn 50 phút với chuyên viên trị liệu hoặc cố vấn, và có thể đến 200 phút trong một tháng lịch, mặc dù các dịch vụ sẽ được cấp thêm, căn cứ vào nhu cầu y khoa cần thiết.
- Các Dịch Vụ Điều Trị Opioid bao gồm các thành phần tương tự như Các Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Chấn, cùng với tâm lý trị liệu y khoa, gồm có một cuộc thảo luận riêng và trực diện của một y sĩ với một hội viên.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm các dịch vụ được cấp liên tục theo nhu cầu y khoa cần thiết.

### **Trợ Giúp Thuốc Điều Trị**

- Các Dịch Vụ Trợ Giúp Thuốc Điều Trị (MAT) được cung cấp bên ngoài y viện OTP, và được chỉ định bởi một bác sĩ có chứng chỉ hành nghề. MAT là sự sử dụng thuốc điều trị, kết hợp với cố vấn và hành vi trị liệu, để đạt được mục tiêu toàn diện trong việc điều trị SUD.
- Các Dịch Vụ MAT bao gồm yêu cầu, cấp toa, sử dụng thuốc, và kiểm tra theo dõi tất cả các loại thuốc điều trị cho SUD. Những người đặc biệt lệ thuộc Opioid và rượu có những lựa chọn cố định về các loại thuốc cung cấp. Bác sĩ và chuyên viên y tế có quyền cấp cho các hội viên các toa thuốc công thức được DMC tài trợ, như Buprenorphine, Naloxone, Disulfiram, Vivitrol, Acamprosate, hoặc bất cứ thuốc nào đã được FDA chấp thuận cho điều trị SUD.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm các dịch vụ được cấp liên tục theo nhu cầu y khoa cần thiết.

## **Các Dịch Vụ Phục Hồi**

- Các dịch vụ phục hồi rất quan trọng để hỗ trợ sự phục hồi và sức khỏe của hội viên. Cộng đồng điều trị là một nhân tố trị liệu tạo sức mạnh cho hội viên và giúp hội viên sẵn sàng giữ gìn và chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, sự điều trị phải đề cao vai trò chủ yếu của hội viên trong việc giữ gìn sức khỏe, sử dụng những kỹ thuật giữ gìn sức khỏe hữu hiệu, và tổ chức, và tổ chức các nguồn hỗ trợ nội bộ và trong cộng đồng để cung cấp sự hỗ trợ liên tục cho hội viên trong việc tự giữ gìn sức khỏe.
- Các Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm cố vấn cá nhân và nhóm; Theo dõi tình trạng phục hồi/trợ giúp trong việc tái sử dụng (hỗ trợ phục hồi, ngăn ngừa tái sử dụng; và các dịch vụ bạn-giúp-bạn); và quản lý sự vụ (liên kết với giáo dục, huấn nghệ, hỗ trợ gia đình, các nguồn hỗ trợ cộng đồng, gia cư, chuyên chở, và các dịch vụ căn cứ vào nhu cầu).
- Có các Dịch Vụ Phục Hồi cho những người đã được điều trị và trong thời kỳ tạm ngưng, đang cần sự tiếp tục hướng dẫn và hỗ trợ để ngăn ngừa tái sử dụng.
- Đánh giá liên tục và duyệt xét sáu tháng để bảo đảm các dịch vụ được cấp liên tục theo nhu cầu y khoa cần thiết.

## **Quản Lý Sự Vụ Các Trường Hợp Mục Tiêu**

- Các Dịch Vụ Quản Lý Các Trường Hợp Mục Tiêu (TCM) trợ giúp các hội viên nhận được các dịch vụ y khoa, giáo dục, xã hội, trước khi huấn nghệ, huấn nghệ, phục hồi, hoặc các dịch vụ cộng đồng khác. Các dịch vụ này tập trung vào sự điều hợp việc điều trị SUD, sự toàn diện của

việc chăm sóc chính, đặc biệt cho các hội viên bị các chứng SUD mãn tính, và sự liên hệ với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần.

- Các Dịch Vụ TCM bao gồm sự đánh giá toàn diện và tái đánh giá định kỳ các nhu cầu cá nhân để xác định nhu cầu cho sự tiếp tục các dịch vụ quản lý sự vụ; chuyển tiếp đến cấp điều trị cao hơn hoặc thấp hơn; triển khai và tái duyệt định kỳ kế hoạch của khách hàng bao gồm các dịch vụ sinh hoạt; truyền đạt, điều hợp, giới thiệu và các sinh hoạt liên hệ, kiểm tra theo dõi sự tiến bộ của khách hàng; và bên vực khách hàng, liên kết với sự chăm sóc về tâm trí và thể chất, phương tiện chuyên chở và duy trì các dịch vụ chăm sóc chính.

### **Kiểm Tra Giám Định, Chẩn Bệnh và Điều Trị Sớm (EPSDT)**

- Nếu dưới 21 tuổi, quý vị sẽ được nhận thêm các dịch vụ y khoa cần thiết trong chương trình Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment (EPSDT). Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ kiểm tra giám định, nhãn khoa, nha khoa, thính giác và tất cả các dịch vụ y khoa cần thiết, bắt buộc và lựa chọn, liệt kê trong luật liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để sửa đổi hoặc cải thiện các tình trạng khuyết tật và chứng bệnh về thể chất hoặc tâm trí được tìm thấy trong cuộc kiểm tra giám định EPSDT, cho dù các dịch vụ có được tài trợ cho người lớn hay không. Sự đòi hỏi phải có nhu cầu y khoa cần thiết và hiệu quả ngân sách là các giới hạn duy nhất, hoặc trường hợp ngoại lệ được áp dụng cho các dịch vụ của EPSDT.



## **Điều Trị Chuyển Tiếp**

SUTS tin rằng sự chuyển tiếp toàn hảo từ cấp độ điều trị này sang cấp độ điều trị khác là ưu tiên một. Cố vấn sẽ thảo luận với hội viên nếu có bất cứ sự thay đổi nào trong cấp độ điều trị, và sẽ trực tiếp giới thiệu khi có lý do xác đáng. Cố vấn sẽ thông báo cho hội viên về những lựa chọn trong việc chuyển tiếp, liên lạc với cơ sở cung cấp dịch vụ mới và sắp đặt một cuộc chuyển giao thân thiện.

## **CÁCH THỨC TÌM CÁC DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ DMC**

Nếu bản thân quý vị, hoặc thân nhân trong gia đình cần các Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện, thì gọi đường dây Trung Tâm Liên Lạc Gateway 24 giờ của người thụ hưởng, số **1-800-488-9919**.

Trung Tâm Liên Lạc Gateway sẽ thảo luận các phương cách điều trị Cai Nghiện căn cứ vào tình trạng và nhu cầu hiện tại của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi số điện thoại miễn phí tại quận hạt của quý vị: 408-792-5666

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến các dịch vụ điều trị bằng những cách khác. Chương trình MCP chấp nhận cho giới thiệu đến các dịch vụ điều trị từ các bác sĩ và các cơ sở chăm sóc chính. Thông thường thì bác sĩ hoặc chương trình y tế quản trị Medi-Cal cần có sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của cha, mẹ, hoặc người chăm sóc của trẻ em để gửi giấy giới thiệu, ngoại trừ trường hợp khẩn cấp. Những người khác và các tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến các dịch vụ SUD, bao gồm nhưng không giới hạn, các trường học, cơ quan dịch vụ xã hội; giám hộ, bảo hộ hoặc thành viên trong gia đình; viên chức quản chế hoặc chánh án.

Các dịch vụ được tài trợ đều được cung cấp qua mạng lưới Dịch Vụ Hội Viên Hạt Santa Clara. Nếu vì lý do gì mà một cơ sở dịch

vụ không thể cung cấp dịch vụ được tài trợ thì Hạt Santa Clara sẽ sắp xếp để có một cơ sở khác cung cấp dịch vụ này.

### **Điều Trị Sau Giờ Làm Việc**

Cần điều trị sau giờ làm việc, gọi đường dây Trung Tâm Liên Lạc Gateway 24 giờ của người thụ hưởng, số **1-800-488-9919**.

**Nội Trú:** quý vị sẽ được cấp thông tin về tiến trình giám định điều kiện thụ hưởng và giới thiệu đến cơ sở điều trị nội trú, bắt đầu lúc 8 giờ sáng.

**Ổn Định Tình Trạng Bỏ Ma Túy/Rượu:** Có hai địa điểm mà quý vị có thể gọi 24 giờ mỗi ngày để yêu cầu một giường trống:

Nam: Horizon South: **408-283-8555**

Nữ: Pathway Mariposa Lodge: **408-281-6550**

## **CHỌN MỘT CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

### **Làm Cách Nào Để Tìm Một Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện?**

Chương trình MCP có thể đặt ra vài giới hạn về việc chọn cơ sở cung cấp dịch vụ. MCP của quận hạt phải cho quý vị cơ hội chọn trong ít nhất là hai cơ sở dịch vụ khi quý vị mới bắt đầu được cấp dịch vụ, ngoại trừ MCP có lý do chính đáng để không làm việc này, ví dụ, chỉ có một cơ sở duy nhất có thể cấp loại dịch vụ mà quý vị cần. MCP cũng phải cho quý vị thay đổi cơ sở dịch vụ. Khi quý vị yêu cầu thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ thì quận hạt phải cho quý vị chọn trong ít nhất là hai cơ sở, ngoại trừ MCP có lý do chính đáng để không làm việc này.

Đôi khi nhà thầu cung cấp dịch vụ sẽ tự ý ra khỏi mạng lưới của quận hạt, hoặc theo sự yêu cầu của MCP. Khi có sự chấm dứt giao kèo, MCP phải cố gắng gửi thư thông báo cho mỗi người đang nhận dịch vụ điều trị SUD, về việc chấm dứt giao kèo với cơ sở dịch vụ đã có giao kèo với quận hạt, trong vòng 15 ngày sau khi nhận được hoặc ra thông cáo chấm dứt với cơ sở này.

### **Khi Tôi Đã Tìm Được Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ Thì MCP Có Thể Nói Cho Cơ Sở Này Biết về Các Dịch Vụ của Tôi?**

Bản thân quý vị, cơ sở cung cấp dịch vụ, và MCP sẽ cùng hợp tác trong việc xác định các dịch vụ quý vị cần được cung cấp, bằng cách tuân theo các tiêu chuẩn về nhu cầu y khoa cần thiết và danh sách các dịch vụ được tài trợ. Đôi khi, quận hạt sẽ đề cho quý vị và cơ sở cung cấp quyết định. Cũng có khi MCP đòi hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ phải chờ MCP duyệt xét lại các lý do mà cơ sở cung cấp nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ, trước khi cấp dịch vụ. MCP phải có chuyên gia đủ khả năng để thực hiện sự duyệt xét này. Tiến trình duyệt xét được gọi là tiến trình chấp thuận tài trợ của chương trình.

Tiến trình chấp thuận của MCP phải phải được thực hiện theo một thời hạn nhất định. Theo tiêu chuẩn thông thường, chương trình phải ra quyết định về yêu cầu của cơ sở cung cấp dịch vụ trong vòng 14 ngày lịch. Nếu bản thân quý vị hoặc cơ sở cung cấp yêu cầu, hoặc nếu MCP nghĩ rằng vì lợi ích của quý vị phải thu thập thêm thông tin thì thời hạn có thể được kéo dài thêm 14 ngày nữa. Một ví dụ về sự kéo dài thời hạn vì lợi ích của quý vị là khi quận hạt nghĩ rằng có thể chấp thuận theo yêu cầu của cơ sở cung cấp dịch vụ nếu MCP có thêm thông tin từ cơ sở cung cấp, và nếu không có thêm thông tin này thì MCP sẽ từ chối. Nếu MCP gia tăng thời hạn thì quận hạt sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết về sự gia hạn này.

Nếu quận hạt không ra quyết định trong thời hạn ấn định cho một yêu cầu theo tiêu chuẩn thông thường hoặc cấp tốc, thì MCP phải gửi cho quý vị một Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination), cho quý vị biết về việc từ chối dịch vụ, và cho biết quý vị có quyền khiếu nại hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.

Quý vị có quyền yêu cầu MCP cho biết thêm thông tin về tiến trình chấp thuận. Xem phần đầu của sách hướng dẫn này để biết cách thức yêu cầu thông tin.

Nếu không đồng ý với quyết định của MCP trong tiến trình chấp thuận, quý vị có quyền nộp đơn Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang (State Fair Hearing).

### **Cơ Sở Y Tế Nào Được Chương Trình Y Tế Quản Trị Xử Dụng?**

Nếu quý vị là hội viên mới của Chương Trình Y Tế Quản Trị Hạt Santa Clara, quý vị có thể xem danh sách toàn bộ các cơ sở cung cấp dịch vụ ở phần cuối của sách hướng dẫn và thông tin về địa điểm của các cơ sở, các dịch vụ được cung cấp, và các thông tin để giúp quý vị yêu cầu dịch vụ, bao gồm thông tin về các dịch vụ về văn hóa và ngôn ngữ của các cơ sở này. Nếu có câu hỏi về các cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi: Gateway 1-800-488-9919 (miễn phí) hoặc MCP 408-792-5666.

### **THÔNG CÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH TRÁI NGƯỢC QUYỀN LỢI**

#### **Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi là gì?**

Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination), được gọi tắt là NOABD, là một văn kiện mà Chương Trình Chăm Sóc Y Tế sử dụng để thông báo cho quý vị khi Chương Trình ra quyết định chấp thuận hoặc

không chấp thuận cho quý vị nhận dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal. Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết nếu đơn than phiền, kháng cáo, hoặc kháng cáo cấp tốc không được giải quyết đúng thời hạn, hoặc nếu quý vị không nhận được dịch vụ đúng theo thời hạn mà MCP ấn định cho việc cung cấp dịch vụ.

### **Tôi Sẽ Nhận Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Trong Trường Hợp Nào?**

Quý vị sẽ nhận được Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi (NOABD):

- Nếu MCP hoặc một trong các cơ sở dịch vụ xác định rằng quý vị không hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ điều trị SUD của Medi-Cal vì quý vị không đủ các tiêu chuẩn cần thiết về y khoa.
- Nếu cơ sở dịch vụ nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ điều trị cai nghiện và yêu cầu sự chấp thuận của MCP, nhưng MCP không đồng ý và từ chối yêu cầu này, hoặc thay đổi loại dịch vụ hoặc số lần cung cấp dịch vụ. Hầu hết số lần thì quý vị sẽ nhận được Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi (NOABD) trước khi nhận dịch vụ, nhưng đôi khi thông cáo sẽ đến sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ, hoặc trong thời gian quý vị đang nhận dịch vụ. Nếu quý vị nhận Thông Cáo NOABD sau khi đã nhận được dịch vụ rồi, quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ đó.
- Nếu cơ sở dịch vụ đã yêu cầu sự chấp thuận của MCP, và họ cần thêm thông tin để ra quyết định, nhưng không hoàn tất thủ tục chấp thuận đúng thời hạn.

- Nếu MCP không cung cấp các dịch vụ cho quý vị đúng theo thời hạn MCP ấn định. Quý vị nên gọi MCP để biết họ có ấn định tiêu chuẩn thời gian cấp dịch vụ hay không.
- Nếu quý vị gửi đơn than phiền đến MCP mà họ không gửi văn thư trả lời để cho biết quyết định về đơn than phiền trong vòng 90 ngày lịch. Nếu quý vị gửi đơn kháng cáo đến MCP mà họ không gửi văn thư trả lời để cho biết quyết định về đơn kháng cáo trong vòng 30 ngày lịch, hoặc nếu quý vị gửi đơn kháng cáo cấp tốc mà không nhận được thư hồi đáp trong vòng 72 giờ.

### **Tôi Có Luôn Luôn Nhận Được Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Mỗi Khi Tôi Không Nhận Được Dịch Vụ Tôi Muốn?**

Có những trường hợp mà quý vị không nhận được Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi. Quý vị vẫn có quyền gửi đơn kháng cáo với MCP, hoặc nếu đã hoàn tất thủ tục kháng cáo thì quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Giải Tiểu Bang, khi có những sự việc này xảy ra. Quý vị có thể xem thông tin về cách thức nộp đơn Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang trong sách hướng dẫn này. Thông tin này cũng có tại văn phòng của cơ sở cung cấp dịch vụ.

### **Thông Cáo về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?**

Thông Cáo về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi sẽ cho biết:

- Những việc gì của MCP có ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận được dịch vụ của quý vị.
- Ngày có hiệu lực của quyết định và lý do tại sao ra quyết định này.

- Các quy luật của tiểu bang và liên bang mà quận hạt đã tuân hành khi ra quyết định.
- Quý vị có những quyền gì nếu quý vị không đồng ý những gì chương trình y tế đã làm.
- Cách thức nộp đơn Kháng Cáo với chương trình y tế.
- Cách thức yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Cách thức Kháng Cáo Cấp Tốc và yêu cầu Phiên Điều Giải Cấp Tốc.
- Cách thức tìm sự trợ giúp để Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Trong thời hạn bao lâu thì quý vị phải Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Quý vị có đủ điều kiện tiếp tục nhận dịch vụ hay không trong thời gian chờ quyết định của Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Trong khi Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang, quý vị có muốn các dịch vụ được tiếp tục hay không.

### **Tôi Phải Làm Gì Nếu Tôi Nhận Được Thông Cáo Về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi?**

Khi nhận được Thông Cáo về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi, quý vị phải đọc tất cả nội dung của bản thông cáo một cách cẩn thận. Nếu có điều gì không hiểu trong bản thông cáo thì MCP có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ đã bị gián đoạn trong thời gian nộp Kháng Cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang. Quý vị phải nộp đơn yêu cầu tiếp tục dịch vụ trong vòng 10 ngày, kể từ ngày đóng dấu bưu điện của Thông Cáo về Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi, hoặc ngày trao thông cáo tận tay quý vị, hoặc trước ngày sự thay đổi có hiệu lực.

## TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

### **Nếu Không Nhận Được Dịch Vụ mà Tôi Muốn Từ Chương Trình Y Tế Quản Trị Trong Quận Hạt Của Tôi Thì Sao?**

MCP có cách giúp quý vị giải quyết vấn đề về bất cứ sự việc gì liên quan đến dịch vụ điều trị đang nhận được. Đây là tiến trình giải quyết vấn đề, và có thể bao gồm các thủ tục sau đây:

1. Tiến Trình Than Phiền – thể hiện sự không hài lòng về bất cứ việc gì về các dịch vụ điều trị SUD, ngoài Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi.
2. Tiến Trình Kháng Cáo – tái cứu xét một quyết định (từ chối hoặc thay đổi dịch vụ) đã đưa ra về các dịch vụ điều trị cai nghiện, bởi MCP hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ.
3. Tiến trình Phiên Điều Giải Tiểu Bang – cứu xét để bảo đảm rằng quý vị nhận được các dịch vụ điều trị cai nghiện mà quý vị được quyền hưởng dưới chương trình Medi-Cal.

Nộp đơn Than Phiền hoặc Kháng Cáo, hoặc yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang sẽ không gây bất lợi cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng gì xấu đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận được. Khi đơn than phiền hoặc kháng cáo đã được giải quyết, MCP sẽ thông báo cho quý vị và những người có liên quan biết kết quả quyết định chung cuộc. Khi Phiên Điều Giải Tiểu Bang đã hoàn tất thì Văn Phòng Điều Giải Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người có liên quan biết kết quả quyết định chung cuộc.

Tìm hiểu thêm về thủ tục giải quyết mỗi vấn đề dưới đây.



## **Tôi Có Được Trợ Giúp Để Nộp Đơn Kháng Cáo, Than Phiền Hoặc Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?**

Những người của Chương trình MCP sẽ giải thích các thủ tục này cho quý vị, và giúp quý vị báo cáo vấn đề, hoặc là Than Phiền, Kháng Cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Giải Tiểu Bang. Họ còn giúp tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện làm thủ tục “cấp tốc”, nghĩa là được cứu xét nhanh hơn vì lý do sức khỏe hoặc vì tình trạng ổn định đang có nguy cơ. Quý vị cũng có quyền ủy quyền cho một người khác đại diện quý vị làm việc này, kể cả bác sĩ điều trị cai nghiện cho quý vị.

Nếu cần giúp đỡ, quý vị có thể gọi Managed Care Plan, số 408-792-5666 hoặc số miễn phí: Gateway 1-800-488-9919.

## **Nếu Tôi Cần Giúp Để Giải Quyết Vấn Đề Với Chương Trình Y Tế Tại Quận Hạt Nhưng Không Muốn Làm Đơn Than Phiền Hay Kháng Cáo Thì Sao?**

Quý vị có thể tìm sự giúp đỡ từ CA Department of Health Care Services (DHCS), nếu không tìm được người trong quận hạt để giúp quý vị hoàn tất các thủ tục trong hệ thống.

Quý vị có thể được trợ giúp miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về quyền yêu cầu phiên điều giải hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí, tại đơn vị giải đáp công cộng Public Inquiry and Response Unit:

Gọi số miễn phí: 1-800-952-5253

Nếu khiếm khuyết về thính giác, gọi TDD, số: 1-800-952-8349

# THỦ TỤC THAN PHIÊN

## Than Phiên là gì?

Than phiên là bày tỏ sự bất mãn về bất cứ việc gì liên quan đến các dịch vụ điều trị SUD nhưng không thuộc phạm vi các vấn đề được giải quyết bởi sự Kháng Cáo và Phiên Điều Giải Tiêu Bang.

Tiến trình than phiên sẽ:

- Bao gồm những thủ tục đơn giản và dễ hiểu để giúp quý vị trình bày sự than phiên bằng lời nói hoặc viết thư.
- Không gây bất lợi cho quý vị và bác sĩ bất cứ điều gì.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác đại diện cho quý vị để than phiên, kể cả bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay cho quý vị, thì MCP có thể yêu cầu quý vị ký giấy ủy quyền cho phép chương trình y tế phổ biến thông tin cho người đó.
- Bảo đảm rằng những người ra quyết định có đủ thẩm quyền để làm như vậy và chưa từng tham gia trong bất cứ cuộc duyệt xét hoặc ra quyết định ở cấp nào trước đây.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình y tế MCP và bác sĩ của quý vị.
- Cung cấp các giải pháp cho sự than phiên trong khung thời gian ấn định.

## Khi nào tôi có thể gửi thư Than Phiên?

Quý vị có thể gửi thư than phiên với MCP bất cứ lúc nào mà quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị SUD mà quý vị đang được MCP cung cấp, hoặc một sự lo ngại nào khác liên quan đến MCP.

## **Tôi Có Thể Gửi Thư Than Phiền Bằng Cách Nào?**

Quý vị có thể gọi Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP), số 408-792-5666, hoặc gọi số miễn phí của Gateway 1-800-488-9919 để được giúp đỡ về việc than phiền. Quận hạt cung cấp các bao thư có ghi sẵn địa chỉ và các bao thư này được để tại các cơ sở cung cấp dịch vụ, và quý vị có thể lấy để gửi thư than phiền. Sự than phiền có thể bằng lời nói hoặc viết thư. Than phiền bằng lời nói không cần phải tiếp theo bằng văn thư.

## **Làm Sao Biết Được MCP Đã Nhận Được Thư Than Phiền?**

Nếu gửi thư than phiền, MCP sẽ gửi thư xác nhận cho quý vị biết đã nhận được thư than phiền.

## **Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Sự Than Phiền của Tôi?**

MCP phải ra quyết định về sự than phiền của quý vị trong vòng 90 ngày lịch, kể từ ngày quý vị gửi thư than phiền. Thời hạn này có thể được gia hạn đến 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MCP tin rằng cần phải có thêm thông tin, và sự gia hạn này là vì lợi ích cho quý vị. Một ví dụ về sự gia hạn thời gian có lợi cho quý vị khi quận hạt tin rằng có thể giải quyết sự than phiền của quý vị nếu MCP có thêm một ít thời gian để lấy thêm thông tin từ quý vị hoặc của những người liên hệ.

## **Làm Sao Tôi Biết Được MCP Đã Có Quyết Định Về Thư Than Phiền Của Tôi?**

Khi đã có quyết định về sự than phiền của quý vị, MCP sẽ gửi thư thông báo cho quý vị hoặc người đại diện, biết về quyết định này. Nếu MCP không thông báo đúng hạn cho quý vị hoặc những người liên hệ về quyết định cho sự than phiền thì MCP sẽ gửi Thông Cáo về Quyết Định Ngược Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination) để cho biết quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Giải (State Fair Hearing), và MCP sẽ gửi Thông

Cáo về Quyết Định Ngược Quyền Lợi vào ngày hết hạn của khung thời gian.

### **Có Thời Hạn Ấn Định Để Gửi Thư Than Phiền?**

Quý vị có quyền gửi thư Than Phiền bất cứ lúc nào.

### **THỦ TỤC KHÁNG CÁO (Thông Thường và Cấp Tốc)**

MCP có trách nhiệm cho phép quý vị yêu cầu một sự cứu xét lại quyết định đã được ra về các dịch vụ điều trị SUD, bởi chương trình y tế hoặc các bác sĩ. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu cuộc duyệt xét. Một là áp dụng thủ tục Kháng Cáo theo tiêu chuẩn thông thường. Cách thứ hai là thủ tục Kháng Cáo Cấp Tốc. Cả hai hình thức kháng cáo đều giống như nhau; tuy nhiên, thủ tục Kháng Cáo Cấp Tốc đòi hỏi một số điều kiện cụ thể. Các đòi hỏi cụ thể được giải thích dưới đây.

Thủ tục kháng cáo là:

- Những thủ tục đơn giản và dễ hiểu để giúp quý vị kháng cáo bằng lời nói hoặc viết thư.
- Không gây bất lợi cho quý vị và bác sĩ bất cứ điều gì.

### **Kháng Cáo theo Tiêu Chuẩn Thông Thường Là Gì?**

Kháng cáo theo tiêu chuẩn thông thường là sự yêu cầu cứu xét một vấn đề của quý vị với chương trình y tế hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ, đã từ chối hoặc thay đổi dịch vụ mà quý vị cần. Nếu yêu cầu theo tiêu chuẩn thông thường thì MCP có 30 ngày lịch để duyệt xét vấn đề. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ 30 ngày lịch sẽ có nguy hại cho sức khỏe thì quý vị nên yêu cầu thủ tục “Kháng Cáo Cấp Tốc”

Thủ tục kháng cáo theo tiêu chuẩn thông thường sẽ:

- Giúp quý vị kháng cáo bằng cách đến tận nơi, qua điện thoại, hoặc gửi thư. Nếu đến tận nơi để kháng cáo hoặc qua điện thoại thì quý vị phải gửi tiếp theo một thư kháng cáo có ký tên. Quý vị có thể nhờ giúp viết thư kháng cáo. Nếu không

gửi thư kháng cáo tiếp theo thì sự kháng cáo sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày bắt đầu kháng cáo được tính kể từ ngày quý vị đến tận nơi hoặc nói qua điện thoại.

- Bảo đảm rằng sự kháng cáo sẽ không gây bất lợi cho quý vị và bác sĩ bất cứ điều gì.
- Cho phép quý vị ủy quyền một người khác đại diện cho quý vị, kể cả bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động thay cho quý vị, thì MCP có thể yêu cầu quý vị ký giấy ủy quyền cho phép chương trình y tế phổ biến thông tin cho người đó.
- Giúp cho quyền lợi của quý vị được tiếp tục khi quý vị kháng cáo đúng thời hạn ấn định là trong vòng 10 ngày lịch, kể từ ngày Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi được đóng dấu bưu điện, hoặc trao tận tay quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ đang tiếp tục cung cấp trong khi chờ kết quả kháng cáo. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục quyền lợi nhưng kết quả quyết định chung cuộc cho sự kháng cáo cũng là giảm thiểu hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp thì quý vị sẽ bị yêu cầu trả tiền chi phí cho dịch vụ đã cung cấp trong thời gian chờ kết quả kháng cáo;
- Bảo đảm rằng những người ra quyết định, có đủ thẩm quyền để làm như vậy và chưa từng tham gia trong bất cứ cuộc duyệt xét hoặc ra quyết định ở cấp nào trước đây.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện xem hồ sơ sự việc của quý vị, bao gồm hồ sơ bệnh lý, và bất cứ tài liệu hoặc hồ sơ nào được xem xét trong thủ tục kháng cáo, trước khi và trong khi kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày chứng cứ và sự kiện hoặc điều luật, bằng cách đến tận nơi hoặc gửi thư.

- Cho phép quý vị, hoặc người đại diện, hoặc đại diện hợp pháp của một hội viên qua đời, được kết hợp trong nhóm kháng cáo.
- Cho quý vị biết sự kháng cáo đang được duyệt xét bằng thư xác nhận.
- Thông báo cho quý vị biết quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang, sau khi hoàn tất kết quả kháng cáo.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Gửi Thư Kháng Cáo?**

Quý vị có thể gửi thư kháng cáo với Chương Trình Y Tế Quản Trị của quận hạt:

- Nếu quận hạt hoặc một trong các cơ sở cung cấp dịch vụ có giao kèo với quận hạt xác định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận dịch vụ điều trị của Drug Medi-Cal vì lý do quý vị không hội đủ tiêu chuẩn y khoa cần thiết.
- Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ điều trị cai nghiện, và đã xin quận hạt chấp thuận, nhưng quận hạt không đồng ý và từ chối yêu cầu của cơ sở dịch vụ, hoặc thay đổi loại dịch vụ hoặc số lần cung cấp dịch vụ.
- Nếu cơ sở dịch vụ đã yêu cầu MCP chấp thuận nhưng quận hạt cần thêm thời gian để quyết định, và không không hoàn tất thủ tục kháng cáo đúng thời hạn.
- MCP không cung cấp dịch vụ cho quý vị căn cứ vào thời hạn họ đã ấn định.
- Nếu quý vị nghĩ rằng MCP không cung cấp dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu sự than phiền, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết đúng thời hạn.

- Nếu quý vị và cơ sở dịch vụ không đồng ý với nhau về các dịch vụ SUD quý vị cần.

### **Làm Cách Nào Để Gửi Thư Kháng Cáo?**

Quý vị có thể gọi Chương Trình Y Tế Quản Trị (MCP), số 408-792-5666, hoặc gọi số miễn phí của Gateway 1-800-488-9919 để được giúp đỡ về việc kháng cáo.

Quận hạt cung cấp các bao thư có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các cơ sở dịch vụ, và quý vị có thể lấy để gửi thư kháng cáo.

### **Làm Sao Tôi Biết Được MCP Đã Có Quyết Định Về Sự Kháng Cáo Của Tôi?**

MCP của quận hạt sẽ gửi thông cáo cho quý vị, hoặc người đại diện, biết về quyết định của sự kháng cáo. Thông cáo sẽ có các chi tiết sau đây:

- Kết quả của giải pháp của tiến trình kháng cáo.
- Ngày ra quyết định về sự kháng cáo.
- Nếu sự kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho quý vị thì thông cáo cũng sẽ có thông tin về quyền yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang và thủ tục nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.

### **Có Thời Hạn Cuối để Gửi Thư Kháng Cáo?**

Quý vị phải gửi thư Kháng Cáo trong vòng 60 ngày, kể từ ngày ghi trong Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi. Nên nhớ rằng không phải quý vị sẽ luôn luôn nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi. Nếu không nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi thì sẽ không có thời hạn ấn định cho việc kháng cáo; vì vậy quý vị có quyền gửi thư kháng cáo bất cứ lúc nào, trong trường hợp này.

## **Khi Nào Sẽ Có Quyết Định Về Sự Kháng Cáo của Tôi?**

MCP phải ra quyết định về sự kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày lịch, kể từ ngày MCP nhận được thư Kháng Cáo. Thời hạn này có thể được gia hạn đến 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MCP tin rằng cần phải có thêm thông tin, và sự gia hạn này là vì lợi ích cho quý vị. Một ví dụ về sự gia hạn thời gian có lợi cho quý vị là khi quận hạt tin rằng có thể chấp thuận sự việc mà quý vị kháng cáo nếu MCP có thêm một ít thời gian để lấy thêm thông tin từ quý vị hoặc cơ sở dịch vụ.

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

Thủ tục kháng cáo sẽ nhanh hơn nếu đủ điều kiện để yêu cầu thủ tục kháng cáo cấp tốc.

## **Kháng Cáo Cấp Tốc Là Gì?**

Kháng Cáo Cấp Tốc là phương cách nhanh hơn để có quyết định cho sự kháng cáo. Thủ tục kháng cáo cấp tốc cũng tương tự như thủ tục kháng cáo thông thường, tuy nhiên:

- Sự kháng cáo của quý vị phải hội đủ một số điều kiện.
- Thủ tục kháng cáo cấp tốc sẽ có thời hạn cuối khác với thủ tục kháng cáo thông thường.
- Quý vị có thể yêu cầu sự kháng cáo cấp tốc bằng lời nói. Quý vị không cần phải viết thư kháng cáo cấp tốc.

## **Khi Nào Tôi Có Thể Yêu Cầu Kháng Cáo Cấp Tốc?**

Nếu nghĩ rằng chờ đến 30 ngày sẽ nguy hại cho đời sống, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa thì quý vị có quyền yêu cầu một giải pháp cấp tốc cho sự kháng cáo. Nếu MCP đồng ý rằng sự kháng cáo của quý vị hội đủ điều kiện để làm thủ tục kháng cáo, quận hạt sẽ giải quyết



đơn kháng cáo cấp tốc của quý vị trong vòng 72 giờ, sau khi MCP nhận được thư kháng cáo. Thời hạn này có thể được gia hạn đến 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu MCP tin rằng cần phải có thêm thông tin, và sự gia hạn này là vì lợi ích cho quý vị. Nếu MCP gia hạn thời gian thì chương trình sẽ gửi thư cho quý vị để giải thích lý do tại sao gia hạn thời gian.

Nếu MCP quyết định rằng quý vị không hội đủ điều kiện để làm thủ tục kháng cáo cấp tốc thì MCP phải có những nỗ lực hợp lý để nhanh chóng thông báo cho quý vị bằng lời nói, và tiếp theo là gửi thư thông báo trong vòng hai ngày lịch, để giải thích lý do tại sao có quyết định như vậy. Sự kháng cáo của quý vị kể đó sẽ được tiến hành theo tiêu chuẩn thông thường đã được giải thích ở đoạn đầu của phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận hạt về việc quý vị không hội đủ điều kiện cho thủ tục kháng cáo cấp tốc, thì quý vị có quyền gửi thư than phiền.

Sau khi MCP giải quyết đơn kháng cáo cấp tốc, chương trình sẽ thông báo kết quả bằng lời nói và bằng văn thư cho quý vị và những nơi có liên hệ.

## **THỦ TỤC PHIÊN ĐIỀU GIẢI TIỂU BANG**

### **Phiên Điều Giải Tiểu Bang là gì?**

Phiên Điều Giải Tiểu Bang (State Fair Hearing) là một cuộc duyệt xét độc lập được thực hiện bởi Sở Dịch Vụ Xã Hội California để bảo đảm là quý vị nhận được dịch vụ điều trị SUD mà quý vị được quyền hưởng dưới chương trình Medi-Cal.

### **Các Quyền về Phiên Điều Giải Tiểu Bang là gì?**

Quý vị có quyền:

- Được điều giải với Sở Dịch Vụ Xã Hội California (còn được gọi là Phiên Điều Giải Tiểu Bang (State Fair Hearing)).

- Được cho biết cách thức yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Được cho biết những quy luật về đại diện tại Phiên Điều Giải Tiểu Bang.
- Tiếp tục hưởng các quyền lợi trong thời gian tiến hành Phiên Điều Giải Tiểu Bang, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang trong thời hạn ấn định.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?**

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang:

- Nếu quý vị đã làm đầy đủ hết thủ tục kháng cáo của MCP.
- Nếu quận hạt hoặc một trong các cơ sở cung cấp dịch vụ có giao kèo với quận hạt xác định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận dịch vụ điều trị của Drug Medi-Cal vì lý do quý vị không hội đủ tiêu chuẩn y khoa cần thiết.
- Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ nghĩ rằng quý vị cần dịch vụ điều trị cai nghiện, và đã xin quận hạt chấp thuận, nhưng quận hạt không đồng ý và từ chối yêu cầu của cơ sở dịch vụ, hoặc thay đổi loại dịch vụ hoặc số lần cung cấp dịch vụ.
- Nếu cơ sở dịch vụ đã yêu cầu MCP chấp thuận nhưng quận hạt cần thêm thời gian để quyết định, và không không hoàn tất thủ tục kháng cáo đúng thời hạn.
- MCP không cung cấp dịch vụ cho quý vị đúng theo thời hạn họ đã ấn định.
- Nếu quý vị nghĩ rằng MCP không cung cấp dịch vụ kịp thời để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu sự than phiền, kháng cáo hoặc kháng cáo cấp tốc của quý vị không được giải quyết đúng thời hạn.
- Nếu quý vị và cơ sở dịch vụ không đồng ý với nhau về các dịch vụ SUD quý vị cần.

## **Làm Cách Nào Để Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?**

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang trực tiếp với Sở Dịch Vụ Xã Hội California. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang bằng cách gửi thư về:

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

Quý vị có thể gọi 1-800-952-8349, hoặc TDD 1-800-952-8349.

## **Có Thời Hạn Ấn Định Để Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang?**

Quý vị có 120 ngày lịch để yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang. 120 ngày được tính từ ngày MCP trao tận tay quý vị bản thông cáo về quyết định của đơn kháng cáo, hoặc ngày hôm sau của ngày đóng dấu bưu điện trên bao thư gửi bản quyết định của đơn kháng cáo.

Nếu quý vị không nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi thì quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

## **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Trong Thời Gian Chờ Đợi Quyết Định Của Phiên Điều Giải Tiểu Bang?**

Có, nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ điều trị và muốn tiếp tục điều trị trong thời gian kháng cáo thì quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang trong vòng 10 ngày, kể từ ngày bản thông cáo quyết định về sự kháng cáo được trao cho quý vị hoặc ngày

đóng dấu bưu điện HOẶC trước ngày mà MCP thông báo sẽ chấm dứt hoặc thay đổi các dịch vụ. Khi yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang, quý vị phải cho biết là quý vị muốn tiếp tục sự điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải trả tiền dịch vụ cung cấp cho quý vị trong thời gian chờ Phiên Điều Giải.

Nếu quý vị có yêu cầu tiếp tục quyền lợi nhưng kết quả quyết định sau cùng của Phiên Điều Giải cũng là giảm thiểu hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp thì quý vị sẽ bị yêu cầu trả tiền chi phí cho dịch vụ đã cung cấp trong thời gian chờ kết quả của Phiên Điều Giải Tiểu Bang.

### **Nếu Tôi Không Thể Chờ 90 để có Quyết Định của Phiên Điều Giải Thì Sao?**

Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Giải Cấp Tốc (nhanh hơn), nếu nghĩ rằng thời hạn thông thường là 90 ngày lịch, sẽ gây các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe, bao gồm khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi các chức năng quan trọng của đời sống. Sở Dịch Vụ Xã Hội, Phân Khoa Điều Giải Tiểu Bang sẽ cứu xét yêu cầu của quý vị về Phiên Điều Giải Cấp Tốc, và sẽ quyết định xem có hội đủ điều kiện hay không. Nếu yêu cầu Phiên Điều Giải Cấp Tốc được chấp thuận thì Phiên Điều Giải sẽ được triệu tập và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc, kể từ ngày Phân Khoa Điều Giải Tiểu Bang nhận được sự yêu cầu của quý vị.

# **THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH DRUG Medi-Cal của Tiểu Bang California.**

## **Ai Có Thể Xin Medi-Cal?**

Quý vị có đủ điều kiện hưởng Medi-Cal nếu quý vị thuộc một trong các nhóm sau đây:

- 65 tuổi trở lên
- Dưới 21 tuổi
- Người lớn, từ 21 đến 65 tuổi, căn cứ vào mức thu nhập
- Mù hoặc tàn tật
- Phụ nữ mang thai
- Một số dân tỵ nạn, hoặc di dân Cuban/Haitian
- Đang được chăm sóc trong nhà điều dưỡng

Quý vị phải là cư dân sinh sống trong Tiểu Bang California mới đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Quý vị có thể gọi hoặc đến phòng dịch vụ xã hội tại địa phương để lấy đơn xin Medi-Cal, hoặc lấy đơn trên mạng, tại

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx> .

## **Tôi Có Phải Trả Tiền cho Medi-Cal?**

Quý vị có thể phải trả một phần tiền cho Medi-Cal tùy theo số lượng tiền mà quý vị nhận được hoặc làm ra mỗi tháng.

- Nếu mức thu nhập dưới mức của Medi-Cal ấn định cho số người trong gia đình thì quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ của Medi-Cal.
- Nếu mức thu nhập trên mức của Medi-Cal ấn định cho số người trong gia đình thì quý vị sẽ phải trả một phần cho các dịch vụ y khoa hoặc điều trị SUD. Phần tiền này được gọi là ‘share of cost’ (phụ y phí). Sau khi quý vị trả phần tiền

‘share of cost’ thì Medi-Cal sẽ trả tất cả y phí còn lại. Những tháng nào không có y phí thì quý vị không phải trả tiền.

- Quý vị có thể phải trả tiền phụ chi, ‘co-payment’, cho mỗi lần điều trị với Medi-Cal, nghĩa là phải trả tiền túi mỗi lần điều trị y khoa hoặc điều trị SUD, hoặc thuốc theo toa, và phải trả tiền phụ chi này mỗi khi đến phòng cấp cứu điều trị.

Cơ sở dịch vụ sẽ cho biết nếu quý vị phải trả tiền phụ chi.

### **Medi-Cal Có Tài Trợ Chuyên Chở?**

Nếu quý vị gặp khó khăn về phương tiện chuyên chở đến các cuộc hẹn y khoa hoặc điều trị cai nghiện rượu và ma túy, thì chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện chuyên chở.

- Đối với trẻ em, chương trình Child Health and Disability Prevention (CHDP) của quận hạt có thể giúp. Quý vị nên gọi Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội, số 408-937-2250 hoặc 1-800-689-6669. Quý vị cũng có thể xem thông tin chi tiết trên mạng bằng cách vào trang [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov), và nhấn vào ‘Services’ và kế đó nhấn ‘Medi-Cal.’
- Đối với người lớn, Medi-Cal đã chấp thuận các cơ sở cung cấp phương tiện chuyên chở không phải về y tế, Nonmedical Transportation (NMT). Quý vị có thể gọi chương trình y tế MCP, số 408-792-5666 để hỏi về dịch vụ chuyên chở. Quý vị cũng có thể liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội của quận hạt để biết thêm chi tiết: 408-758-3800 hoặc 1-877-962-3633.

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HỘI VIÊN

### **Các Quyền của Người Thu Hưởng Các Dịch Vụ Drug Medi-Cal là gì?**

Là một người hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và cư ngụ trong Hạt Santa Clara, quý vị có quyền nhận các dịch vụ điều trị cai nghiện cần thiết về phương diện y khoa từ Chương Trình Y Tế Quản Trị -MCP. Quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng, được bảo vệ đời tư và duy trì sự bảo mật các thông tin về y khoa của quý vị.
- Được cho biết các phương cách điều trị hiện có và những phương cách khác, và được trình bày một cách thích hợp với hiện trạng và khả năng hiểu biết của Hội Viên.
- Tham gia trong các quyết định về việc chăm sóc và điều trị cai nghiện, kể cả quyền từ chối điều trị.
- Được điều trị kịp thời, bao gồm sự cung cấp các dịch vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi có nhu cầu cần thiết về y khoa để điều trị cấp cứu, hoặc một tình trạng khẩn cấp hay là nguy kịch.
- Nhận được các thông tin trong cuốn sách hướng dẫn này về các dịch vụ điều trị cai nghiện được tài trợ bởi chương trình DMC Hạt Santa Clara, những đòi hỏi của MCP và quyền của quý vị theo sự mô tả nơi đây.
- Được bảo vệ các thông tin bảo mật về y khoa.
- Yêu cầu và được cấp một bản sao hồ sơ bệnh lý của quý vị, và yêu cầu bổ sung hoặc sửa lại cho đúng, như được quy định cụ thể trong 45 CFR §164.524 and 164.526.
- Nhận được các tài liệu với hình thức khác (bao gồm in chữ to, Braille, và phát âm thanh) khi có yêu cầu và được cấp kịp thời theo hình thức đã yêu cầu.
- Được thông dịch bằng lời nói, ngôn ngữ mà quý vị chọn.

- Nhận được các dịch vụ điều trị SUD từ một chương trình MCP tuân hành những quy định trong giao kèo với Tiểu Bang trong các lãnh vực về các dịch vụ hiện có, bảo đảm sự đầy đủ khả năng và các dịch vụ, sự điều hợp và chăm sóc liên tục, và sự tài trợ và ủy quyền cung cấp dịch vụ.
- Nhận được các dịch vụ cho vị thành niên “Minor Consent Services”, nếu là thiếu niên vị thành niên.
- Nhận được các dịch vụ ngoài mạng lưới theo nhu cầu y khoa cần thiết trong trong thời gian sớm nhất, nếu chương tình y tế không có nhân viên hoặc cơ sở dịch vụ có giao kèo có thể cung cấp các dịch vụ này. Cơ sở dịch vụ “ngoài mạng lưới” là một cơ sở dịch vụ không có trong danh sách của các cơ sở dịch vụ của MCP. Quận hạt phải bảo đảm là quý vị không phải trả bất cứ khoản tiền gì phụ trội khi nhận dịch vụ của một cơ sở dịch vụ ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên lạc dịch vụ hội viên tại số 408-792-5666 để biết phải làm cách nào để nhận dịch vụ từ một cơ sở dịch vụ ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu để có một ý kiến thứ hai từ một bác sĩ chuyên nghiệp tài giỏi trong phạm vi mạng lưới của quận hạt, hoặc ngoài mạng lưới, mà không phải trả thêm phí tổn gì.
- Gửi thư than phiền, hoặc bằng lời nói, để than phiền về tổ chức hoặc sự chăm sóc đã nhận được.
- Yêu cầu kháng cáo, bằng lời nói hoặc viết thư, khi nhận được thông cáo về quyết định trái ngược quyền lợi.
- Yêu cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang của Medi-Cal, bao gồm thông tin về các tình huống có thể xin điều giải cấp tốc.
- Được tự do không bị trói buộc dưới bất cứ hình thức nào hoặc cách ly, như là một biện pháp cưỡng ép, kỷ luật, thuận tiện, hoặc trả thù.
- Được hành xử các quyền này mà không bị ảnh hưởng xấu trong việc điều trị với MCP, cơ sở dịch vụ hoặc Tiểu Bang.



## **Các Trách Nhiệm của Người Thụ Hưởng Các Dịch Vụ Drug Medi-Cal là gì?**

Là người thụ hưởng các dịch vụ Drug Medi-Cal, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc một cách cẩn thận các tài liệu thông tin cho hội viên mà quý vị đã nhận được từ MCP. Các tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu các dịch vụ hiện có, và cách thức tìm sự điều trị khi cần.
- Tham dự các cuộc điều trị đúng theo lịch trình. Quý vị sẽ đạt được kết quả tốt nhất nếu theo đúng kế hoạch điều trị. Nếu bắt buộc phải bỏ hẹn thì hãy gọi cơ sở dịch vụ hoặc bác sĩ 24 giờ trước giờ hẹn, để dời hẹn sang ngày giờ khác.
- Luôn luôn mang theo thẻ Medi-Cal ID và thẻ căn cước – ID-có dán ảnh khi đến điều trị.
- Cho cơ sở dịch vụ hoặc bác sĩ biết trước, nếu quý vị cần thông dịch viên.
- Cho bác sĩ biết tất cả những vấn đề gì về sức khỏe mà quý vị quan tâm để kế hoạch điều trị cho quý vị được chính xác. Quý vị cung cấp thông tin về các nhu cầu của quý vị càng đầy đủ thì sự điều trị càng thành công nhiều hơn.
- Nhớ hỏi bác sĩ tất cả các câu hỏi của quý vị. Điều rất quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu hết kế hoạch điều trị và bất cứ thông tin nào quý vị nhận được trong khi điều trị.
- Làm đúng theo kế hoạch điều trị mà quý vị và bác sĩ đã đồng ý với nhau.
- Nên gây dựng mối quan hệ làm việc tốt với người đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc MCP nếu quý vị có bất cứ câu hỏi nào về các dịch vụ cung cấp cho quý vị, hoặc nếu quý vị có vấn đề gì với bác sĩ mà quý vị không thể giải quyết được.

- Nói cho bác sĩ hoặc MCP biết nếu thông tin cá nhân của quý vị có bất thay đổi gì, bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất cứ thông nào về y khoa có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị.
- Đối xử tử tế và tôn trọng người điều trị cho quý vị.
- Nếu nghi ngờ có sự gian lận hoặc sai trái, hãy báo cáo.
  - 1-800-822-6222 hoặc
  - Email [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov)
  - Quý vị có thể dùng mẫu đơn trên mạng:  
<https://apps.dhcs.ca.gov/stopfraud/Default.aspx>

**PHỤ LỤC A: Danh Mục Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ**  
**Danh Sách Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ Người Lớn**

<b>Cơ Sở Dịch Vụ Người Lớn</b>	<b>Địa Chỉ</b>	<b>Điện Thoại</b>	<b>Loại Dịch Vụ</b>	<b>Ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ</b>
Alexian Health Center	2101 Alexian Dr. Suites A & B San Jose, CA 95116	408-272-6577	OTP/NTP (Chương Trình Điều Trị Opioid & Narcotics)	Có nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha <b>(Y Tá Điều Dưỡng: Quảng Đông, Quan Thoại)</b>
CADS (Countywide Alcohol and Drug Services)	264 N. Morrison Av. San Jose, CA95126	408-885-1003	Nội Trú Nam và Hai Phái Nam và Nữ  <b>NON MEDICAL</b>	Chỉ nói tiếng Anh
Caminar/Family & Children Services	950 W. Julian St. San Jose, CA 95126	408-292-9353	Ngoại Chẩn	Tây Ban Nha
Caminar/Family & Children Services	2218 N. 1 <sup>st</sup> St. San Jose, CA 95131	408-538-0880	Ngoại Chẩn, Ngoại Chẩn Điều Trị Đặc Biệt, Nhập Viện Bán Phần	Quan Thoại, Nga, Tây Ban Nha
Caminar/Family & Children Services	375 Cambridge Ave. Palo Alto, CA 94306	650-326-6576	Ngoại Chẩn	Chỉ nói tiếng Anh
Gardner-Proyecto Primavera	614 Tully Rd. San Jose, CA 95111	408-977-1591	Ngoại Chẩn	Tây Ban Nha
Central Valley Clinic	2425 Enborg Ln. San Jose, CA 95128	408-885-5400	OTP/NTP (Chương Trình Điều Trị Opioid & Narcotics)	Tây Ban Nha, Tagalog, Polish (Bác Sĩ nói tiếng Việt, Arabic)

<b>Cung Cấp Dịch Vụ Người Lớn</b>	<b>Địa Chỉ</b>	<b>Điện Thoại</b>	<b>Loại Dịch Vụ</b>	<b>Ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ</b>
Central Treatment & Recovery	976 Lenzen Ave. San Jose, CA 95126	408-792-5656	Ngoại Chấn	Tây Ban Nha
HealthRight 360 / AARS	1340 Tully Rd. # 304 San Jose, CA 95122	408-271-3900	Ngoại Chấn	Tây Ban Nha, Tagalog, Việt Ngữ; (Có nhân viên nói tiếng Trung Hoa, Nhật)
Horizon South	650 S. Bascom Ave. #C San Jose, CA 95128	408-283-8555	Nội trú & Ổn định triệu chứng bỏ ma túy/rượu; Nam	Chỉ nói tiếng Anh
Indian Health Center	602 E. Santa Clara St. San Jose 95112	408-445-3400	Ngoại Chấn <b>NON MEDICAL</b>	Chỉ nói tiếng Anh
Parisi House on the Hill	San Jose, CA 95138	408-281-6570	Nội Trú Phụ nữ mang thai; Phụ nữ và con đến 5 tuổi	Tây Ban Nha
Pathway Ngoại Chấn	16433 Monterey Rd. #140 Morgan Hill, CA 95037	408-782-6300	Ngoại Chấn	Tây Ban Nha
Pathway House	San Jose, CA 95112	408-998-5191	Nội Trú Nam Nữ	Tây Ban Nha, Tagalog, Việt Ngữ
Pathway Mariposa Lodge	San Jose, CA 95138	408-281-6555	Nội trú & Ổn định triệu chứng bỏ ma túy/rượu; Nữ	Chỉ nói tiếng Anh
Perinatal Substance Abuse Program (PSAP)	2425 Enborg Ln. San Jose, CA 95128	408-885-5400	Ngoại Chấn Phụ nữ và con nhỏ	Tây Ban Nha, Tagalog

South County Clinic	90 W Highland Ave. San Martin, CA 95046	408-852-2420	OTP/NTP (Chương Trình Điều Trị Opioid & Narcotics)	Tây Ban Nha; <b>(MD only:</b> Arabic & Việt Ngữ)
---------------------	---	--------------	---	---

### Danh Sách Cơ Sở Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Thiếu Niên

Cấp Dịch Vụ Thanh Thiếu Niên	Địa Chỉ	Điện Thoại	Loại Dịch Vụ	Ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ
Advent Group Ministries	90 Great Oaks Blvd. #108 San Jose, CA 95119	408-281-0708	Các địa điểm nội trú Toàn Nam và Toàn Phụ Nữ	Chỉ nói tiếng Anh
Advent Group Ministries	90 Great Oaks Blvd. #108 San Jose, CA 95119	408-281-0708	Ngoại Chẩn, Ngoại Chẩn điều trị đặc biệt	Quảng Đông, Tây Ban Nha
Asian Americans for Community Involvement	2400 Moorpark Ave Suite 300 San Jose, CA 95128	408-975-2730	Ngoại Chẩn <b>NON MEDICAL</b>	Tiếng Nhật, Tây Ban Nha
Children, Families and Community Services (CFCS)	2101 Alexian Dr. San Jose, CA 95116	408-272-6518	Ngoại Chẩn và tại các trường học	Tây Ban Nha, Việt Ngữ
HealthRight 360 / AARS	1340 Tully Rd. # 304 San Jose, CA 95122	408-271-3900	Ngoại Chẩn và tại các trường học	Tây Ban Nha; (*Có nhân viên nói tiếng Việt, Trung Hoa, và Nhật)
Pathway James Ranch	19050 Malaguerra Ave Morgan Hill, CA 95037	408-201-7600	Juvenile Detention Ranch	Tây Ban Nha, Việt Ngữ

## **PHỤ LỤC B: Danh Sách Các Chữ Viết Tắt**

<b>BHSD:</b>	<b>Behavioral Health Services Department</b>
<b>CHDP:</b>	<b>Child Health and Disability Prevention</b>
<b>DHCS:</b>	<b>Department of Health Care Services</b>
<b>DMC:</b>	<b>Drug Medi-Cal</b>
<b>DSM:</b>	<b>Diagnostic and Statistical Manual of Mental</b>
<b>EPSDT:</b>	<b>Early Periodic Screening, Diagnosis, and</b>
<b>MAT</b>	<b>Medication Assisted Treatment</b>
<b>MCP:</b>	<b>Managed Care Plan</b>
<b>NMT:</b>	<b>Nonmedical Transportation</b>
<b>NOABD:</b>	<b>Notice of Adverse Benefit Determination</b>
<b>OTP-NTP</b>	<b>Opioid and Narcotics Program</b>
<b>SUD:</b>	<b>Substance Use Disorder</b>
<b>SUTS:</b>	<b>Substance Use Treatment Services</b>
<b>TCM:</b>	<b>Targeted Case Management</b>