



**San Francisco  
Department of Public Health**

**Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi  
San Francisco  
Chương Trình Sức Khỏe Tâm  
Thần (MHP)**

**Sổ Tay Người Thụ Hưởng  
Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần  
Chuyên Khoa**

**1380 Howard Street  
San Francisco, CA 94103**

Ngày Chỉnh Sửa: Ngày 28 tháng 12 năm 2023

Ngày Hiệu Lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2024<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sổ tay này phải được cung cấp vào lúc người thụ hưởng sử dụng dịch vụ lần đầu tiên.

## LANGUAGE TAGLINES

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call [1-888-246-3333] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-888-246-3333] (TTY: 711). These services are free of charge.

### (Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意: 如果您需要以您的母语提供帮助, 请致电 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务, 例如盲文和需要较大字体阅读, 也是方便取用的。请致电 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-246-3333] (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau [1-888-246-3333] (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は [1-888-246-3333] (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 [1-888-246-3333] (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-246-3333] (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-888-246-3333] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-888-246-3333] (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số [1-888-246-3333] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## MỤC LỤC

NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC.....	6
THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ.....	8
THÔNG TIN CHUNG.....	11
THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL.....	21
CÁCH NHẬN BIẾT NẾU QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI MÀ QUÝ VỊ BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ.....	25
TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA.....	28
CHỌN NHÀ CUNG CẤP.....	36
QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH.....	39
PHẠM VI DỊCH VỤ.....	39
QUYẾT ĐỊNH GIẢM QUYỀN LỢI THEO CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN.....	48
THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN THAN PHIỀN HOẶC KHIẾU NẠI.....	51
THỦ TỤC THAN PHIỀN.....	53
THỦ TỤC KHIẾU NẠI (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP).....	56
THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG.....	61
CHỈ THỊ TRƯỚC.....	64
QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG.....	66



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC

### **Ngôn ngữ khác**

Quý vị có thể nhận Sổ Tay Người Thụ Hưởng này và các tài liệu bằng ngôn ngữ khác của chương trình mà không phải trả chi phí. Chúng tôi cung cấp các bản dịch từ các thông dịch viên đủ trình độ. Xin gọi cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Đọc Sổ Tay Người Thụ Hưởng này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch và bản dịch.

### **Các định dạng khác**

Quý vị có thể lấy thông tin này ở các định dạng khác, như chữ nổi, cỡ chữ lớn 20, bản thu âm và các định dạng điện tử có thể sử dụng miễn phí. Xin gọi cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.

### **Dịch Vụ Thông Dịch**

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

mỗi ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần có người thân trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch cho mình. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Trợ giúp có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco không phân biệt đối xử bất hợp pháp, không phân loại riêng để không phục vụ một số người hay đối xử với họ khác biệt vì 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 thân thể, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới tính hay khuynh hướng tình dục.

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ,
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, chữ nổi Braille, thu âm hoặc định dạng điện tử có thể sử dụng).
- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên đủ trình độ,
  - Thông tin văn bản bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, xin liên lạc Trung Tâm Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi 1-888-246-3333. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi 711. Khi có yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi Braille, chữ in lớn, thu âm hoặc định dạng điện tử có thể sử dụng.

### **CÁCH NỘP ĐƠN THAN PHIÊN**

Nếu quý vị tin rằng Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc nói cách khác là đã phân biệt đối xử bất hợp pháp trên cơ sở 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 tính hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền với Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



Francisco. Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Liên Lạc Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách gọi 1-888-246-3333. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi 711.
- Bằng văn bản: Điền vào đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  

San Francisco Behavioral Health Services  
Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2nd Floor  
San Francisco, CA 94103
- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Trung Tâm Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.

---

### **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – CƠ QUAN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CALIFORNIA**

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền cho Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe California, Văn Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, xin gọi **711 (California State Relay)**.
- Bằng văn bản: Điền vào đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại:

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

- Điện tử: Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

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



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi.  
**TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng văn bản: Điền vào đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  
**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**
- Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại  
<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>.
- Điện tử: Ghé vào Cổng Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## THÔNG TIN CHUNG

### Lời Tuyên Bố Về Sứ Mệnh

Nhiệm vụ của MHP Quận San Francisco là cung cấp cho cư dân đủ điều kiện của San Francisco quyền tiếp cận đến một hệ thống chăm sóc y tế tâm thần chất lượng cao, hiệu quả, tiết kiệm chi phí, dựa trên cộng đồng, giỏi về văn hóa và vì quyền lợi của tiêu thụ.

### Mục Tiêu

Mục tiêu của hệ thống là thúc đẩy sự phục hồi, kết quả chức năng tốt và giảm các triệu chứng của bệnh tâm thần cho khách hàng. Để làm được điều này, hệ thống sẽ tăng cường nhận thức của công chúng về nơi cung cấp và cách nhận giúp đỡ đối với sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất. Ngoài ra, hệ thống cũng sẽ mở rộng các biện pháp can thiệp tích cực và ngưỡng thấp nhằm giảm các hành vi nguy hiểm.

### Giá Trị

- MHP Quận San Francisco tôn trọng các cá nhân như là giá trị chủ yếu của họ, bao gồm sự lựa chọn của khách hàng, sự hài lòng và sự bảo mật.
- MHP Quận San Francisco mong muốn tất cả người dân San Francisco đều có thể trải nghiệm sự thoải mái trong sức khỏe tâm lý và tinh thần, đồng thời tích cực tham gia đóng góp vào cộng đồng suốt đời và qua các thế hệ.
- MHP Quận San Francisco cam kết phát triển và duy trì một hệ thống chăm sóc giỏi về mặt văn hóa và vì quyền lợi của khách hàng. Các nguyên tắc sau đây là cơ sở để cải thiện năng lực văn hóa và các dịch vụ phù hợp với lứa tuổi:
  1. Việc lập kế hoạch và thiết kế các dịch vụ sẽ được thực hiện với sự hợp tác của các khách hàng đa dạng sử dụng dịch vụ.
  2. Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất một cách bình đẳng, hiệu quả nhằm thúc đẩy sức khỏe hành vi và tinh thần cho người dân San Francisco.
  3. Chúng tôi nhận biết rằng gia đình, theo định nghĩa của mỗi nền văn hóa, là hệ



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

thống hỗ trợ chính và do đó, phải được đưa vào kế hoạch và thiết kế dịch vụ khi có thể, theo mong muốn của khách hàng.

4. Chúng tôi ghi nhận và cam kết làm việc cùng với mạng lưới tự nhiên và không chính thức của khách hàng và cộng đồng của họ.
  5. Chúng tôi sẽ cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ và năng lực văn hoá trong hệ thống dịch vụ.
  6. Chúng tôi cam kết cung cấp đội ngũ nhân viên thành thạo và có kĩ năng phục vụ dân cư đa văn hóa.
  7. Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngoại vi, giáo dục, phòng ngừa và thúc đẩy y tế tâm thần hiệu quả cho một dân số đa dạng ở San Francisco trong phạm vi có thể, và trong phạm vi các nguồn lực của chúng tôi.
  8. Chúng tôi cam kết cung cấp một loạt các dịch vụ phù hợp với lứa tuổi cho trẻ em, người lớn và khách hàng cao niên.
- Người tiêu dùng có tiềm năng tốt nhất để phát triển mạnh khi được xem là đối tác trong quá trình phục hồi của chính họ. Vai trò của các nhà cung cấp lâm sàng trong quan hệ hợp tác này bao gồm chia sẻ với người tiêu thụ cảm giác hy vọng và hỗ trợ niềm tin rằng quá trình phục hồi là có thể.
  - MHP Quận San Francisco cam kết sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời và dễ dàng để tiếp cận.
  - MHP Quận San Francisco coi trọng việc phòng ngừa, giáo dục và can thiệp sớm như là các chiến lược để tăng cường sức khỏe, ngăn chặn khủng hoảng và để khách hàng được sống trong cộng đồng của họ khi có thể.
  - Các nhà cung cấp sẽ nhận biết và làm việc với khách hàng để đạt kết quả mong muốn riêng của khách hàng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc. Kết quả tốt sẽ đạt được khi hợp tác với gia đình và những người chăm sóc khác (bất kể độ tuổi của người tiêu thụ) với các chương trình dựa trên cộng đồng, các tổ chức tư nhân, các cơ quan công và các nhóm tư vấn.
  - Cách tiếp cận đa ngành cung cấp một sự kết hợp giữa các điều dưỡng, bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, nhân viên xã hội, cố vấn hôn nhân/gia đình/trẻ em, các chuyên gia y tế tâm thần khác, hỗ trợ và cố vấn đồng đẳng là rất quan trọng để



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện.

- MHP Quận San Francisco nhận biết và tôn trọng mối quan hệ chủ yếu giữa nhà cung cấp và khách hàng, được phát triển theo thời gian.
- Mỗi nhà cung cấp là một bộ phận của một hệ thống chăm sóc rộng lớn, tiêu biểu cho việc nhiều nhà cung cấp làm việc cùng với nhau để gia tăng sức khỏe và phúc lợi cho khách hàng.
- Lập kế hoạch điều trị và xuất viện, cho phép khách hàng được chuyển đến một nơi có ít hạn chế nhất và có được mức độ chăm sóc phù hợp nhất, nâng cao liên kết cộng đồng khi có thể.
- MHP Quận San Francisco nhận biết rằng môi trường an toàn là điều cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ chăm sóc, và việc thẩm định và điều trị cần phản ánh sự nhạy cảm với bệnh sử của khách hàng bao gồm sự chấn thương và lạm dụng.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



## Các Số Điện Thoại Quan Trọng

Khẩn Cấp	911
Đường Dây Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi 24/7	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
Dịch Vụ Khủng Hoảng Toàn Diện - Khủng Hoảng Trẻ Em Nhóm Điều Trị Khủng Hoảng Lưu Động	(415) 970-3800 (415) 970-4000
Dịch Vụ Nhi Khoa Tâm Thần Khẩn Cấp ZSFG Khẩn Cấp	(415) 781-0500
Khủng Hoảng Cộng Đồng Phía Tây Đường Dây Khủng Hoảng Ngăn Ngừa Tự Tử San Francisco	(415) 355-0311
Đường Dây Khủng Hoảng Ngăn Ngừa Phòng Chống Tự Tử San Francisco Văn Phòng Than Phiền/Khiếu Nại	(415) 781-0500
Văn Phòng Than Phiền/Khiếu Nại	(415) 255-3632
Luật Sư Hỗ Trợ Bảo Vệ Quyền Phụ Huynh	(800) 729-7727 (415) 552-8100

### Làm Thế Nào Để Biết Khi Có Một Người Nào Đó Cần Được Giúp Đỡ Ngay Lập Tức?

Ngay cả khi không có trường hợp khẩn cấp, một người có vấn đề về y tế tâm thần cần được giúp đỡ ngay lập tức nếu có một hoặc nhiều dấu hiệu sau đây:

- Nghe hoặc nhìn thấy những điều mà người khác cho là không có.
- Có những suy nghĩ cực đoan và thường xuyên nói về cái chết.
- Cho đi những thứ của họ,
- Đe dọa tự sát (tự tử),
- Muốn làm tổn thương cho chính mình hoặc cho người khác,



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

Nếu có một hoặc nhiều dấu hiệu nêu trên, hãy gọi 911 hoặc Đường Dây Tiếp Cận Sức Khỏe Hành Vi San Francisco ở số **(888) 246-3333** (điện thoại miễn phí 24/7). Nhân Viên Y Tế Tâm Thần trực điện thoại 24 tiếng một ngày.

## **Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Chuyên Môn Của Quận San Francisco Cung Cấp Những Gì?**

**\*Phòng Ngừa và Can Thiệp Sớm:** Để nâng cao sự khỏe mạnh cho trẻ em ở San Francisco, Hệ Thống Chăm Sóc Cho Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên và Gia Đình của San Francisco cung cấp việc phòng ngừa y tế tâm thần và can thiệp sớm thông qua sự hợp tác với các cơ quan cộng đồng, trường học, trung tâm y tế, nhà tạm trú, trung tâm giữ trẻ và các nhà cung cấp chăm sóc cho gia đình.

**\*Sự Hợp Tác Giữa Y Tế Tâm Thần và Trường Học:** Sự hợp tác này nhằm hỗ trợ giáo viên và các nhân viên giáo dục đặc biệt khác phục vụ các trẻ em bị rối loạn cảm xúc trầm trọng, bằng cách cung cấp các dịch vụ lâm sàng tại chỗ, tư vấn và các công việc liên quan đến quản lý trường học từ nhân viên y tế tâm thần.

**\*Kết Hợp Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chính với Chăm Sóc Y Tế Hành Vi:** Trong mô hình này, tất cả các trung tâm chăm sóc y tế chính đều kết hợp với các nhóm chăm sóc y tế hành vi không chuyên môn để làm việc như là thành viên của nhóm chăm sóc y tế chính để cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân tại các phòng khám y tế chính. Các dịch vụ bao gồm cung cấp các can thiệp trị liệu ngắn hạn, dựa trên bằng chứng, tư vấn cho các thành viên nhóm chăm sóc chính, và tham gia vào các nhóm quản lý chăm sóc. Ngoài ra, các nhóm chăm sóc chính được đưa vào bốn phòng khám y tế hành vi và hoạt động như cơ sở chăm sóc y tế hành vi.

**\*Dịch Vụ Chuyên Tiếp Dành Cho Độ Tuổi Thanh Thiếu Niên:** Dịch Vụ Chuyên Tiếp Dành Cho Độ Tuổi Thanh Thiếu Niên cung cấp hội chẩn lâm sàng, thông tin, giới thiệu và liên kết quản lý trường học để điều phối các dịch vụ cho thanh thiếu niên trong độ tuổi từ 16 đến 24. Mục tiêu là đảm bảo sự chuyển tiếp suôn sẻ cho nhóm tuổi này từ hệ



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

thống chăm sóc Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên và Gia Đình thành hệ thống chăm sóc cho Người Lớn và Người Cao Niên.

**\*Chăm Sóc Y Tế Tâm Thần trong Các Cơ Sở Nuôi Dưỡng:** Chăm Sóc Y Tế Tâm Thần trong Các Cơ Sở Nuôi Dưỡng (FCMH) cung cấp sàng lọc bệnh tâm thần và liên kết với các dịch vụ cần thiết (bao gồm cả y tế tâm thần chuyên môn) cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình tham gia vào hệ thống Phúc Lợi Cho Trẻ Em San Francisco. FCMH cũng cung cấp trị liệu cá nhân, trị liệu gia đình, trị liệu nhóm và các dịch vụ hỗ trợ khác.

### **\*Dịch Vụ Ngoại Trú**

Dịch Vụ Ngoại Trú được cung cấp thông qua một số địa điểm, bao gồm Tổ chức các Nhà Cung Cấp, Nhà Cung Cấp Tư Nhân và các chương trình Quản Lý Trường Hợp Tăng Liều.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi **Tổ Chức Các Nhà Cung Cấp** (phòng khám) được thiết kế để giảm thiểu sự mất năng lực tâm thần và để khôi phục và duy trì chức năng độc lập trong cộng đồng. Các dịch vụ bao gồm thăm định, dịch vụ y tế tâm thần tổng quát, chăm sóc khẩn cấp, hỗ trợ thuốc men và quản lý trường hợp.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi **Mạng Lưới Các Bác Sĩ Tư Nhân** (PPN) được thiết kế để phục vụ các khách hàng có thể hưởng lợi từ việc giới thiệu đến một bác sĩ tư nhân và là những người không cần sự hỗ trợ của nhiều dịch vụ được cung cấp trong phòng khám. PPN có thể được sử dụng thay vì phòng khám.

Các dịch vụ ngoại trú được cung cấp bởi các chương trình **Quản Lý Trường Hợp Tăng Liều** cung cấp dịch vụ can thiệp khủng hoảng tại văn phòng và ngoài văn phòng, khám bệnh không cần hẹn trước, chăm sóc y tế tâm thần tổng quát và liên kết các dịch vụ để tạo điều kiện hội nhập cộng đồng thành công. Tiếp cận dịch vụ có thể hàng ngày và trên cơ sở 24/24.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



**\*Khủng Hoảng Tâm Thần:** Mặc dù tất cả các chương trình ngoại trú đều cung cấp biện pháp can thiệp khủng hoảng, Dịch Vụ Khủng Hoảng Toàn Diện là một chương trình dành riêng cho việc can thiệp khủng hoảng cho trẻ em và người lớn. Nhóm Điều Trị Khủng Hoảng Trẻ Em cung cấp điều trị 24/24 cho bất cứ thanh thiếu niên nào ở San Francisco đang bị khủng hoảng tâm thần, và Nhóm Điều Trị Khủng Hoảng Di Động cung cấp điều trị 15/24 cho bất cứ người trưởng thành nào ở San Francisco đang trải qua khủng hoảng tâm thần.

**\*Dịch Vụ Cấp Cứu Tâm Thần:** Một cơ sở hoạt động 24/24 với khả năng thẩm định và điều trị các trường hợp khẩn cấp về tâm thần cho khách hàng tự nguyện và không tự nguyện. Cung cấp giám sát y tế tăng liều, chăm sóc điều dưỡng, hỗ trợ thuốc men, thẩm định, thẩm định lại, liên kết và giới thiệu đến các dịch vụ y tế tâm thần lâu dài.

**\*Phòng Ngừa Tự Tử:** Tư vấn và giới thiệu qua điện thoại cho những người bị trầm cảm và có ý tự tử. Thông tin về y tế tâm thần, dịch vụ thuốc men và giới thiệu có sẵn 24/24.

**\*Chăm Sóc Khẩn Cấp:** Can thiệp ngắn hạn các trường hợp không khẩn cấp nhưng căng thẳng, cần phải can thiệp trong vòng 24 tiếng.

**\*Bệnh Nhân Nội Trú Bị Tâm Thần Cấp Tính:** Một cơ sở hoạt động 24/24 với khả năng thẩm định và điều trị các bệnh tâm thần cấp tính và trầm trọng cho khách hàng tự nguyện và không tự nguyện.

**\*Điều Trị Khủng Hoảng Tại Nhà/Tránh Phải Nhập Viện:** Các chương trình chữa trị khủng hoảng tại nhà theo mô hình cho ra xã hội ngắn hạn được thiết kế như một phương án để thay thế cho việc bệnh nhân đang trải qua một giai đoạn cấp tính hoặc khủng hoảng phải nhập viện, HOẶC như là một bước xuống thang từ điều trị nội trú cấp tính.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

**\*Ôn Định Khủng Hoảng:** Một can thiệp tăng liều kéo dài 23 giờ cho cả thanh niên tự nguyện và không tự nguyện đang gặp khủng hoảng tâm thần với mục tiêu ổn định thanh thiếu niên, tránh nhập viện tâm thần và đưa thanh niên trở lại với sự hỗ trợ của gia đình.

**\*Điều Trị Chuyên Tiếp Tại Nhà:** Điều trị tại nhà thích hợp nhất cho những người không còn khủng hoảng nhưng vẫn tiếp tục cần được ổn định trong một môi trường trị liệu an toàn và khuyến khích 24/24.

**\*Nhập Viện Từng Phần:** Một chương trình điều trị không tại nhà mà có thể hoặc không có thể cần vào bệnh viện. Các dịch vụ của chương trình này bao gồm thăm định, dịch vụ y tế tâm thần, giám sát y tế và hỗ trợ thuốc ở mức độ tương đương với chương trình điều trị nội trú, nhưng chỉ trong ban ngày.

**\*Điều Dưỡng Có Khả Năng:** Các cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị lâu dài cho người lớn với sự chẩn đoán ban đầu với các nhu cầu về y tế hành vi chuyên môn.

### **Tại Sao Cần Phải Đọc Sổ Tay này?**

Sổ tay này hướng dẫn quý vị cách nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal qua chương trình sức khỏe tâm thần của quận quý vị. Sổ tay này giải thích các phúc lợi của quý vị và cách để nhận được sự chăm sóc. Sổ tay này cũng sẽ trả lời nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ hiểu:

- Cách để có được các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.
- Quý vị được hưởng những quyền lợi nào.
- Phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hoặc gặp trở ngại.
- Quyền và trách nhiệm của quý vị khi là người thụ hưởng Medi-Cal.

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay này ngay bây giờ, quý vị nên giữ lại cuốn sổ tay này để đọc sau. Sổ tay này và các tài liệu khác có sẵn dưới dạng điện tử tại



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> hoặc bản in từ chương trình sức khỏe tâm thần, miễn phí. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711) nếu quý vị muốn có một bản in.

Sổ tay này bổ sung thêm thông tin mà quý vị đã nhận khi được ghi danh vào Medi-Cal.

### **Cần Sổ Tay này bằng Ngôn Ngữ Của Quý Vị hoặc Sổ Tay Bằng Một Định Dạng Khác?**

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể sử dụng dịch vụ thông dịch viên miễn phí. Xin gọi cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Quý vị cũng có thể liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần tại 1-888-246-3333 (TTY:711) nếu quý vị muốn nhận sổ tay này hoặc các tài liệu ở các định dạng khác như chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc bản thu âm. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp đỡ quý vị.

Nếu quý vị muốn nhận sổ tay này hoặc các tài liệu bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp đỡ bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại.

Thông tin này có sẵn bằng các ngôn ngữ được ghi bên dưới.

- Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

### **Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của Tôi Có những Trách Nhiệm Gì?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị có những trách nhiệm sau:

- Tìm hiểu xem quý vị có đáp ứng tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ quận hay mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Đánh giá để xem quý vị có cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị có thể gọi tới số 1-888-246-3333 (TTY: 711).
- Có đủ nhà cung cấp ở gần để chắc chắn quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần chi trả nếu cần.
- Thông báo và cung cấp kiến thức về các dịch vụ có sẵn từ chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị.
- Cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc thông dịch viên (nếu cần) miễn phí và cho quý vị biết rằng các dịch vụ thông dịch này có sẵn.
- Cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về những gì có sẵn cho quý vị bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác như chữ nổi Braille hoặc bản in cỡ lớn. Chúng tôi cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ chính, bao gồm Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt. Khi có yêu cầu, quý vị cũng có thể nhận thông tin này bằng các ngôn ngữ khác hoặc các định dạng phụ trợ khác.
- Cung cấp cho quý vị thông báo về bất kỳ thay đổi lớn nào đối với thông tin đã ghi rõ trong sổ tay này ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi này dự định có hiệu lực. Thay đổi được coi là lớn khi có sự gia tăng hoặc giảm số lượng hoặc loại dịch vụ có sẵn, hoặc nếu có sự gia tăng hoặc giảm số lượng nhà cung cấp trong hệ thống, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến phúc lợi mà quý vị nhận được qua chương trình sức khỏe tâm thần.
- Phối hợp sự chăm sóc của quý vị với các chương trình hoặc hệ thống phân phối khác khi cần thiết để tạo điều kiện chuyển tiếp chăm sóc và hướng dẫn giới thiệu cho người thụ hưởng, đảm bảo một vòng giới thiệu khép kín và nhà cung cấp mới nhận chăm sóc cho người thụ hưởng.
- Đảm bảo quý vị sẽ tiếp tục được chăm sóc bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước đây và hiện tại trong một khoảng thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

sẽ ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc tăng nguy cơ phải nhập viện cho quý vị.

## THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL

### **Có Sẵn Phương Tiện Đi Lại Không?**

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đến các cuộc hẹn khám y tế hoặc các cuộc hẹn của chương trình sức khỏe tâm thần, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đi lại. Dịch vụ đưa đón có thể được cung cấp cho những người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự đến các cuộc hẹn khám chữa bệnh và có nhu cầu nhận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được Medi-Cal bao trả. Có hai loại phương tiện đi lại cho các cuộc hẹn:

- Phương tiện đi lại không liên quan đến y tế là xe công cộng hoặc tư nhân dành cho những người không có cách nào khác để đến các cuộc hẹn.
- Phương tiện y tế không khẩn cấp là đưa đón bằng xe cứu thương, xe lăn hoặc xe van nhỏ cho những người không thể sử dụng xe công cộng hoặc tư nhân.

Có phương tiện đưa đón đi đến nhà thuốc tây hoặc để nhận các tiếp liệu y tế cần thiết, bộ phận giả, dụng cụ chỉnh hình và các thiết bị khác. Để biết thêm thông tin và hỗ trợ về phương tiện đi lại, xin liên lạc với chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

Nếu quý vị có Medi-Cal nhưng không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc có quản lý và quý vị cần dịch vụ đưa đón không liên quan đến y tế, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón không liên quan đến y tế hoặc bác sĩ của quý vị để được giúp đỡ. Khi quý vị liên lạc với công ty đưa đón, họ sẽ hỏi thông tin về ngày và giờ hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần đưa đón y tế không khẩn cấp, bác sĩ của quý vị có thể kê toa đưa đón y tế không khẩn cấp và giúp quý vị liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ đưa đón để điều phối việc đưa đón tới (các) cuộc hẹn của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ dành cho những người thụ hưởng gặp phải tình trạng y tế bất ngờ, bao gồm cả tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần.

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

- Sức khỏe của cá nhân (hoặc của thai nhi) có thể gặp rắc rối nghiêm trọng.
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách hoạt động của cơ thể quý vị.
- Gây tổn hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể.

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

- Là mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác vì tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng nghi ngờ là sức khỏe tâm thần.
- Ngay lập tức không thể cung cấp hoặc ăn thức ăn hoặc sử dụng quần áo hay nơi cư trú vì tình trạng sức khỏe tâm thần hay tình trạng nghi ngờ là sức khỏe tâm thần.

Các dịch vụ khẩn cấp được bao trả 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho những người thụ hưởng Medi-Cal. Không cần xin phép trước đối với các dịch vụ khẩn cấp. Chương trình Medi-Cal sẽ chi trả cho các tình trạng khẩn cấp, cho dù tình trạng này là do tình trạng sức khỏe thể chất hoặc tâm thần (suy nghĩ, cảm xúc, hành vi là nguyên nhân gây nguy hiểm và/hoặc rối loạn chức năng liên quan đến bản thân hoặc người khác). Nếu quý vị đã được ghi danh vào Medi-Cal, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn khi đến phòng cấp cứu, ngay cả khi sau đó không được xem là trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp trường hợp khẩn cấp, xin gọi **911** hoặc đến bất kỳ bệnh viện hoặc nơi nào khác để được giúp đỡ.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## Tôi Có Phải Trả Tiền Medi-Cal Không?

Hầu hết mọi người không phải trả bất cứ khoản gì cho Medi-Cal. Trong một số trường hợp, quý vị có thể phải trả tiền Medi-Cal tùy thuộc vào số tiền quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một số tiền cho các dịch vụ y tế hay rối loạn sử dụng chất gây nghiện của mình. Số tiền mà quý vị trả được gọi là phần 'chia sẻ chi phí' của quý vị. Khi quý vị trả phần 'chia sẻ chi phí', Medi-Cal sẽ trả phần còn lại của các hóa đơn y tế được bảo hiểm của quý vị cho tháng đó. Trong những tháng quý vị không có chi phí y tế, quý vị không phải trả bất kỳ chi phí nào.
- Quý vị có thể phải trả 'khoản đồng trả' cho bất kỳ phương pháp điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải xuất túi trả một khoản tiền xuất túi mỗi khi nhận được dịch vụ y tế hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện để nhận các dịch vụ thông thường.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần có khoản đồng trả.

## Tôi Nên Liên Lạc với Ai Nếu Có Ý Định Tự Tử?

Nếu quý vị hoặc có người nào mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, xin gọi cho Đường Dây Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia theo số **988** hoặc **1-800-273-TALK (8255)**. Có sẵn trò chuyện trên mạng tại <https://988lifeline.org/>

Với cư dân địa phương đang tìm sự giúp đỡ trong khủng hoảng và để vào xem các chương trình sức khỏe tâm thần địa phương, vui lòng gọi Phòng Chống Tự Tử San Francisco theo số 415-781-0500.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

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

Ghé thăm trang mạng của Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> để biết thêm thông tin về Medi-Cal.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



## CÁCH NHẬN BIẾT NẾU QUÝ VỊ HOẶC NGƯỜI MÀ QUÝ VỊ BIẾT CẦN GIÚP ĐỠ

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

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp phải tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các vấn đề về cảm xúc. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sẵn sự giúp đỡ. Nếu quý vị hoặc một người trong gia đình quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, quý vị nên gọi vào đường dây chương trình sức khỏe tâm thần theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng quý vị hoặc một người trong gia đình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc có quản lý không bao trả. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có các dịch vụ mà quý vị có thể cần. Nếu quý vị nhận thấy mình hoặc một người trong gia đình đang trải qua tình trạng nguy hiểm nặng hoặc kéo dài, ảnh hưởng đến khả năng quản lý cuộc sống hàng ngày của quý vị hoặc cảm thấy không muốn sống, xin gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị muốn được giúp đỡ với một hoặc nhiều triệu chứng sau đây:

- Quá nhiều lo lắng hoặc sợ hãi.
- Cảm thấy quá buồn hoặc chán.
- Vấn đề về suy nghĩ:
  - Gặp khó khăn để tập trung, có vấn đề về trí nhớ hay suy nghĩ không rõ ràng và có cách nói khó hiểu.
- Thay đổi tâm trạng cực độ, bao gồm:
  - Cảm thấy quá vui, trên đỉnh thế giới.
  - Cảm thấy quá bức bối hoặc tức giận quá lâu.
- Tránh xa bạn bè và các hoạt động xã hội.
- Các vấn đề về mối quan hệ với người khác.
- Ngủ quá nhiều hoặc quá ít.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Ăn quá nhiều hoặc quá ít.
- Các vấn đề về thính giác, nhìn hoặc cảm nhận những điều khó hiểu hoặc hầu hết mọi người cho là không có thật.
- Các vấn đề với rượu bia hoặc nghiện.
- Nhiều vấn đề về thể chất mà không có nguyên nhân rõ ràng, chẳng hạn như:
  - Đau đầu.
  - Đau bụng.
- Nghĩ đến việc tự tử.
- Thay đổi chức năng đột ngột hoặc bất thường:
  - Không thể thực hiện các hoạt động thông thường hàng ngày, gặp trở ngại với công việc, trường học hoặc những việc quen thuộc
- Nỗi sợ hãi tột độ về việc tăng cân hoặc lo lắng về ngoại hình.

### **Làm Sao để Biết Khi Nào Trẻ Em hoặc Trẻ Vị Thành Niên Cần được Giúp Đỡ?**

Quý vị có thể liên lạc với đường dây chương trình sức khỏe tâm thần tại 1-888-246-3333 (TTY: 711) hoặc chương trình chăm sóc có quản lý để khám truy tầm và đánh giá cho trẻ hoặc trẻ vị thành niên nếu quý vị nghĩ rằng các em có bất kỳ dấu hiệu nào của tình trạng sức khỏe tâm thần. Nếu trẻ hoặc trẻ vị thành niên đủ điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả đánh giá chương trình sức khỏe tâm thần cho thấy rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được bao trả bởi chương trình sức khỏe tâm thần là cần thiết, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ sắp xếp để trẻ hoặc trẻ vị thành niên này được nhận các dịch vụ. Chương trình chăm sóc có quản lý cũng có thể giúp quý vị liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần nếu họ tin rằng trẻ hoặc trẻ vị thành niên này cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà chương trình chăm sóc có quản lý không chi trả. Ngoài ra còn có các dịch vụ dành cho những phụ huynh cảm thấy trách nhiệm quá nặng khi là cha mẹ hoặc là người có tình trạng sức khỏe tâm thần.

Danh sách sau đây có thể giúp quý vị đánh giá xem con quý vị có cần trợ giúp hay không, chẳng hạn như các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Nếu có nhiều hơn một dấu hiệu hoặc kéo



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

dài một thời gian, thì đó có thể là một vấn đề nghiêm trọng hơn và cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp. Dưới đây là một số dấu hiệu cần chú ý:

- Rất khó tập trung hoặc khó ngồi yên, những em này có thể gặp nguy hiểm cho thân thể hoặc gặp rắc rối khi ở trường.
- Lo lắng hoặc sợ hãi quá mức cản trở các hoạt động hàng ngày.
- Bất chợt sợ hãi quá mức mà không có lý do, đôi khi kèm với nhịp tim nhanh hoặc thở gấp.
- Cảm thấy rất buồn hoặc tránh xa mọi người trong hai tuần trở lên, gây trở ngại cho các hoạt động hàng ngày.
- Thay đổi rất lớn về tâm trạng gây trở ngại cho các mối quan hệ.
- Những thay đổi lớn trong hành vi.
- Không ăn, ói mửa hoặc sử dụng thuốc nhuận tràng để giảm cân.
- Uống rượu hoặc nghiện lặp đi lặp lại.
- Hành vi nghiêm trọng, mất kiểm soát có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác.
- Lên kế hoạch nghiêm túc hoặc cố tự làm hại mình hoặc tự tử.
- Đánh nhau nhiều lần, hoặc sử dụng vũ khí, hoặc có kế hoạch nghiêm túc để làm tổn thương người khác.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## TIẾP CẬN DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA

### Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa là dịch vụ dành cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc các vấn đề về cảm xúc mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa không thể điều trị. Những tình trạng này đủ nghiêm trọng để cản trở khả năng tiếp tục các hoạt động hàng ngày của một người.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bao gồm:

- Dịch vụ về sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc.
- Quản lý hồ sơ mục tiêu.
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng.
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng.
- Dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng cho người lớn.
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nhà an dưỡng.
- Dịch vụ chuyên sâu điều trị ban ngày.
- Phục hồi chức năng ban ngày.
- Dịch vụ nội trú bệnh viện tâm thần.
- Dịch vụ cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần.
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (chỉ dành cho người lớn ở một số quận nhất định, nhưng người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bất kể họ cư trú ở quận nào).
- Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động.

Ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ở trên, những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể được nhận thêm các dịch vụ sức khỏe tâm thần theo quyền lợi Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Các dịch vụ đó bao gồm:



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà.
- Phối hợp chăm sóc chuyên sâu.
- Dịch vụ hành vi trị liệu.
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu.

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về mỗi dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt có thể sẵn có cho quý vị, xin vào xem phần “Phạm Vi Dịch Vụ” trong sổ tay này.

### **Làm Sao Để Nhận Được các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?**

Nếu quý vị nghĩ rằng mình cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để được khám truy tầm ban đầu và xin hẹn đến khám đánh giá. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của quận. Quý vị cũng có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ chương trình chăm sóc được quản lý nếu quý vị là người thụ hưởng. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý xác định rằng quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, chương trình chăm sóc có quản lý sẽ giúp quý vị được đánh giá để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần qua chương trình sức khỏe tâm thần. Không có cánh cửa nào sai để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần có nghĩa là ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị còn có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần nếu nhà cung cấp xác định rằng các dịch vụ này phù hợp về mặt bệnh lý miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến chương trình sức khỏe tâm thần để nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa bởi một người hay một tổ chức khác, bao gồm bác sĩ đa khoa, trường học, người trong gia đình, người giám hộ, chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị hoặc các cơ quan khác của quận. Thông thường, bác sĩ đa khoa hoặc chương trình chăm sóc có quản lý sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

cho phép của phụ huynh hoặc người chăm sóc trẻ, để giới thiệu trực tiếp đến chương trình sức khỏe tâm thần, trừ khi là trường hợp khẩn cấp. Chương trình sức khỏe tâm thần không được từ chối yêu cầu đánh giá ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn được nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hay không.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể được cung cấp bởi chương trình sức khỏe tâm thần (quận) hoặc các nhà cung cấp khác mà chương trình sức khỏe tâm thần đã ký hợp đồng (như y viện, trung tâm điều trị, tổ chức cộng đồng hoặc nhà cung cấp riêng lẻ).

### **Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Ở Đâu?**

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ở quận nơi quý vị sinh sống và bên ngoài quận của quý vị nếu cần. [Quận có thể điền thêm thông tin về khu vực dịch vụ được chi trả bởi chương trình sức khỏe tâm thần]. Mỗi quận có các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa dành cho trẻ em, trẻ vị thành niên, người lớn và người già. Nếu dưới 21 tuổi, các em đủ điều kiện nhận thêm bảo hiểm và phúc lợi theo các chương trình Khám Truy Tầm Sớm và Khám Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Chương trình sức khỏe tâm thần phải giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị ở gần nhất, hoặc trong các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi làm hẹn để quý vị nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho quý vị một cuộc hẹn:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu bắt đầu các dịch vụ không khẩn cấp với chương trình sức khỏe tâm thần;
- Trong vòng 48 giờ nếu quý vị yêu cầu dịch vụ cho tình trạng khẩn cấp;



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu có cuộc hẹn không khẩn cấp với bác sĩ tâm thần; và,
- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn trước cho các cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp cho các bệnh lý đang diễn ra.

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng thời gian chờ đợi lâu hơn là phù hợp về mặt y tế và không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được thông báo rằng quý vị đã được đưa vào danh sách chờ và cảm thấy khoảng thời gian này gây bất lợi cho sức khỏe của quý vị, xin liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị theo số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Quý vị có quyền nộp đơn than phiền nếu quý vị không được chăm sóc kịp thời. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn than phiền, xin xem phần “Thủ Tục Than Phiền” trong sổ tay này.

### **Ai Quyết Định Tôi Sẽ Nhận Được Dịch Vụ Nào?**

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và chương trình sức khỏe tâm thần đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần được nhận qua chương trình sức khỏe tâm thần. Một chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ nói chuyện với quý vị và sẽ giúp xác định loại dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nào phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Quý vị không cần phải biết nếu quý vị có chẩn đoán sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần cụ thể hay không để yêu cầu được trợ giúp. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ đánh giá tình trạng của quý vị. Nhà cung cấp sẽ đánh giá xem tình trạng sức khỏe tâm thần có thể ảnh hưởng xấu đến cuộc sống hàng ngày của quý vị hay không nếu quý vị không được điều trị. Quý vị sẽ có thể nhận được các dịch vụ phù hợp cho bệnh lý và được bao trả trong khi nhà cung cấp thực hiện đánh giá này.

Nếu dưới 21 tuổi, các em cũng có thể tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nếu có tình trạng sức khỏe tâm thần do tổn hại, liên quan đến hệ



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

thống phúc lợi trẻ em, liên lụy tới hệ thống tư pháp vị thành niên hoặc vô gia cư. Ngoài ra, nếu quý vị dưới 21 tuổi, chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Các dịch vụ điều chỉnh, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể cần sự cho phép trước từ chương trình sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ cần có sự cho phép trước bao gồm: Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà, Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày, Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày, Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu. Quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp thêm thông tin về thủ tục cho phép trước. Gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị để yêu cầu thêm thông tin.

Chương trình sức khỏe tâm thần phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để duyệt xét cho phép cung cấp dịch vụ. Thủ tục duyệt xét này được gọi là sự cho phép trước của các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Thủ tục ủy quyền của chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Để được cho phép trước theo tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần phải quyết định dựa trên yêu cầu của nhà cung cấp ngay khi bệnh lý của quý vị cần được chăm sóc, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu này. Ví dụ, nếu tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa cho quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần phải gấp rút đưa ra quyết định ủy quyền và cung cấp thông báo dựa trên khung thời gian liên quan đến tình trạng sức khỏe của quý vị không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần có thể kéo dài thời gian thêm tối đa 14 ngày lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu gia hạn hay chương trình sức khỏe tâm thần đưa ra lý do tại sao việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



Một ví dụ về khi nào có thể cần gia hạn là khi chương trình sức khỏe tâm thần nghĩ rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu điều trị của nhà cung cấp của quý vị nếu họ nhận được thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần gia hạn thời gian yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt các dịch vụ được yêu cầu, chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối, trì hoãn, giảm bớt hoặc chấm dứt, thông báo cho quý vị rằng quý vị có thể nộp đơn khiếu nại, và cung cấp cho quý vị thông tin về cách nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về quyền nộp đơn than phiền và khiếu nại khi quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần từ chối dịch vụ của quý vị hoặc có những quyết định khác mà quý vị không đồng ý, xin tham khảo Quyết Định Giảm Quyền Lợi ở phần Sức Khỏe Tâm Thần của Quý Vị ở trang 48 trong sổ tay này.

### **Cần Thiết về Mặt Y Tế?**

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp với bệnh lý của quý vị. Đối với người từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế khi hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống cho quý vị, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc để giảm một cơn đau dữ dội.

Đối với những người dưới 21 tuổi, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ này chữa, duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe tâm thần dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế và được bao trả như các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## **Làm Sao Để Nhận các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Khác Không Được Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Bao Trả?**

Nếu quý vị ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú sau đây qua chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, gồm trị liệu cá nhân, nhóm và gia đình.
- Xét nghiệm tâm lý và tâm lý thần kinh, khi được chỉ định trong bệnh lý để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi thuốc theo toa.
- Tư vấn tâm thần.

Để nhận một trong các dịch vụ trên, xin gọi trực tiếp cho chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị. Nếu quý vị không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý, quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp và bệnh xá có nhận Medi-Cal. Chương trình sức khỏe tâm thần có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp hoặc bệnh xá có thể giúp quý vị hoặc có thể cung cấp cho quý vị một số ý tưởng về cách tìm nhà cung cấp hoặc bệnh xá.

Quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc tây nào nhận Medi-Cal để mua thuốc theo toa để điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần. Xin lưu ý rằng hầu hết các loại thuốc theo toa được bán ở nhà thuốc tây, gọi là Medi-Cal Rx, được bao trả theo chương trình Medi-Cal Phí Dịch Vụ, chứ không phải chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị.

## **Làm Sao Để Nhận các Dịch Vụ Medi-Cal Khác (Chăm Sóc Chính/Medi-Cal) Không Được Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Bao Trả?**

Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, chương trình này có trách nhiệm tìm một nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý và có Medi-Cal "thông thường", còn được gọi là Medi-Cal Phí Dịch vụ, thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào nhận Medi-Cal. Quý vị phải nói với



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

nhà cung cấp của mình rằng quý vị có Medi-Cal trước khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu không, quý vị có thể bị tính phí cho các dịch vụ đó.

Quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp bên ngoài chương trình chăm sóc có quản lý của mình cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

### **Nếu Tôi Có Vấn Đề về Rượu hoặc Nghiện Dược Chất Thì Sao?**

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ để điều trị chứng nghiện rượu hoặc dược chất, xin liên lạc với quận của quý vị tại:

San Francisco Behavioral Health Services  
1380 Howard Street  
San Francisco, CA 94103  
(415) 255-3737 (or)  
(888) 246-3333  
TTY: 711

### **Tại sao tôi có thể cần Dịch Vụ Tâm Thần cho Bệnh Nhân Nội Trú?**

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

- Thể hiện mối nguy hiểm hiện tại đối với bản thân hoặc người khác, hoặc phá hủy tài sản lớn.
- Không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, quần áo hoặc nơi cư trú.
- Có nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe thể chất của quý vị.
- Gần đây có sự suy giảm đáng kể về khả năng hoạt động do tình trạng sức khỏe tâm thần.
- Cần đánh giá tâm thần, điều trị bằng thuốc hoặc phương pháp điều trị khác chỉ có thể được cung cấp trong bệnh viện.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## CHON NHÀ CUNG CẤP

### **Làm Sao Để Tìm Một Nhà Cung Cấp có các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Mà Tôi Cần?**

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị bắt buộc phải đăng danh sách các nhà cung cấp hiện tại lên mạng. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh sách các nhà cung cấp được cập nhật, hãy ghé thăm trang mạng của chương trình sức khỏe tâm thần

(<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>) hoặc gọi đến số điện thoại miễn phí của chương trình sức khỏe tâm thần (1-888-246-3333).

Danh sách nhà cung cấp này cũng có sẵn dưới dạng văn bản miễn phí khi được yêu cầu trong vòng năm ngày làm việc. Sách hướng dẫn này cũng có thể được gửi qua email dưới dạng điện tử, sau khi được quý vị cho phép.

Chương trình sức khỏe tâm thần có thể đặt ra một số hạn chế đối với lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Khi quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa lần đầu tiên, quý vị có thể yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần cung cấp lựa chọn ban đầu gồm ít nhất hai nhà cung cấp. Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị cũng phải cho phép quý vị đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu đổi nhà cung cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp trong phạm vi có thể được.

Chương trình sức khỏe tâm thần có trách nhiệm đảm bảo rằng quý vị có được dịch vụ chăm sóc kịp thời và có đủ nhà cung cấp ở gần để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần được chương trình sức khỏe tâm thần chi trả nếu quý vị cần. Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần chọn dùng cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Các nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần có thể dùng hợp đồng với chương trình sức khỏe tâm thần, hoặc tự quyết định không nhận bệnh nhân các dịch vụ sức khỏe tâm



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

thần chuyên khoa của Medi-Cal hoặc theo yêu cầu của chương trình sức khỏe tâm thần nữa. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cố gắng thông báo bằng văn bản cho mỗi người đang nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt từ nhà cung cấp này. Thông báo cho người thụ hưởng sẽ được cung cấp 30 ngày lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực hoặc 15 ngày lịch sau khi chương trình sức khỏe tâm thần biết nhà cung cấp sẽ ngừng hoạt động. Khi điều này xảy ra, chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đã rời khỏi chương trình sức khỏe tâm thần, nếu quý vị và nhà cung cấp đồng ý. Điều này được gọi là “chăm sóc liên tục” và được giải thích ở bên dưới.

### **Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Từ Nhà Cung Cấp Hiện Tại của Mình Không?**

Nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ một chương trình chăm sóc có quản lý, quý vị có thể tiếp tục nhận được sự chăm sóc từ nhà cung cấp đó ngay cả khi quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ nhà cung cấp trong chương trình sức khỏe tâm thần của mình, miễn là các dịch vụ được phối hợp giữa các nhà cung cấp và các dịch vụ đó không giống nhau.

Ngoài ra, nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần khác, chương trình chăm sóc có quản lý hoặc nhà cung cấp Medi-Cal, quý vị có thể yêu cầu "chăm sóc liên tục" để có thể ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình, trong tối đa 12 tháng. Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục chăm sóc nếu quý vị cần ở lại với nhà cung cấp hiện tại của mình để tiếp tục điều trị liên tục hoặc vì điều đó sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị khi chuyển sang nhà cung cấp mới. Yêu cầu chăm sóc liên tục của quý vị có thể được chấp thuận nếu những điều sau đây là đúng:

- Quý vị đến khám chữa bệnh liên tục với nhà cung cấp mà quý vị đang yêu cầu và đã đến khám với nhà cung cấp đó trong 12 tháng vừa rồi.
- Nhà cung cấp này có đủ trình độ và đáp ứng các yêu cầu của Medi-Cal. và
- Nhà cung cấp này đồng ý với các yêu cầu của chương trình bảo hiểm sức khỏe



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

tâm thần để ký hợp đồng với chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần và nhận tiền trả cho các dịch vụ; và

- Nhà cung cấp này chia sẻ tài liệu liên quan với chương trình sức khỏe tâm thần về nhu cầu của quý vị đối với các dịch vụ.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP BẰNG THIẾT BỊ THÔNG MINH

Quận được yêu cầu thiết lập và duy trì một hệ thống an toàn để quý vị có thể vào xem hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp bằng các công nghệ phổ biến như máy điện toán, máy bảng thông minh hoặc máy cầm tay. Hệ thống này được gọi là Giao Diện Lập Trình Ứng Dụng để Bệnh Nhân Sử Dụng (API). Quý vị có thể tìm thấy thông tin cần cân nhắc khi chọn một ứng dụng để xem hồ sơ y tế của mình và tìm nhà cung cấp trên trang mạng của quận quý vị.

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>.

Quận San Francisco sẽ triển khai Bệnh Nhận Tiếp Cận API trong cả năm 2024. Khi API hoàn toàn khả dụng, sách hướng dẫn này sẽ được cập nhật và phân phối.

### PHẠM VI DỊCH VỤ

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

#### **Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần**

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần là dịch vụ điều trị cá nhân, nhóm hoặc gia đình giúp người có tình trạng sức khỏe tâm thần phát triển kỹ năng đối phó với cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ này cũng bao gồm công việc của nhà cung cấp để giúp cải thiện dịch vụ cho người nhận dịch vụ. Những điều này bao gồm: đánh giá để xem quý vị có cần dịch vụ và dịch vụ có giúp gì cho quý vị hay không; lập kế hoạch điều trị để quyết định mục tiêu điều trị sức khỏe tâm thần của quý vị và các dịch vụ cụ thể sẽ được cung cấp; và "song song", có nghĩa là làm việc với những người trong gia đình và những người quan trọng trong cuộc sống của quý vị (nếu quý vị cho phép) để giúp quý vị cải thiện hay duy trì



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

khả năng sống hàng ngày của mình. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hay trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### **Dịch Vụ Hỗ Trợ về Thuốc**

- Các dịch vụ này bao gồm kê đơn, cho uống thuốc, cấp phát và giám sát thuốc tâm thần; và kiến thức liên quan đến thuốc tâm thần. Dịch Vụ Hỗ Trợ về Thuốc có thể được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).

### **Quản Lý Hồ Sơ Mục Tiêu**

- Dịch vụ này giúp cho việc nhận các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, chuẩn bị đi làm, nghề nghiệp, phục hồi chức năng hoặc các dịch vụ cộng đồng khác khi những dịch vụ này có thể là khó khăn để những người có tình trạng sức khỏe tâm thần có thể tự tìm được cho mình. Quản lý hồ sơ mục tiêu bao gồm, nhưng không giới hạn trong, xây dựng kế hoạch; truyền thông, điều phối và giới thiệu; giám sát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo người này có thể sử dụng dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; và theo dõi sự tiến bộ của người này.

### **Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng**

- Dịch vụ này có sẵn để giải quyết tình trạng khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức. Mục tiêu của can thiệp khủng hoảng là giúp mọi người trong cộng đồng, để họ không phải vào bệnh viện. Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng có thể kéo dài tới tám giờ và được cung cấp tại bệnh xá hoặc văn phòng nhà cung cấp, hoặc tại nhà của quý vị hoặc trong môi trường cộng đồng khác, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế (bao gồm cả tương tác chỉ bằng âm thanh và video).



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



### **Dịch Vụ Ổn Định Khủng Hoảng**

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

### **Dịch Vụ Điều Trị tại Nhà An Dưỡng cho Người Lớn**

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người đang sống trong các cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng cho những người có tình trạng sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng cho người lớn.

### **Dịch Vụ Điều Trị Khủng Hoảng tại Nhà An Dưỡng**

- Các dịch vụ này cung cấp điều trị sức khỏe tâm thần và xây dựng kỹ năng cho những người bị khủng hoảng tinh thần hoặc cảm xúc nghiêm trọng, nhưng không cần được chăm sóc trong bệnh viện tâm thần. Các dịch vụ này có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần trong các cơ sở được cấp phép. Medi-Cal không chi trả chi phí ăn ở tại cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nhà an dưỡng.

### **Dịch Vụ Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày**

- Đây là một chương trình điều trị sức khỏe tâm thần có lịch chi tiết được cung cấp cho một nhóm người có thể cần phải ở trong bệnh viện hoặc một cơ sở chăm sóc 24 giờ khác nếu không theo chương trình này. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng cũng như liệu pháp tâm lý.

### **Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày**

---



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Đây là một chương trình có lịch chi tiết được soạn để giúp những người có tình trạng sức khỏe tâm thần học hỏi và phát triển các kỹ năng đối phó và kỹ năng sống cũng như quản lý các triệu chứng của tình trạng sức khỏe tâm thần hiệu quả hơn. Chương trình kéo dài ít nhất ba giờ mỗi ngày. Chương trình bao gồm các hoạt động và liệu pháp xây dựng kỹ năng.

### **Dịch Vụ Nội Trú Bệnh Viện Tâm Thần**

- Đây là các dịch vụ được cung cấp tại một bệnh viện tâm thần được cấp phép dựa trên xác định của một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép rằng người này cần được điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu 24 giờ.

### **Dịch Vụ Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần**

- Các dịch vụ này được cung cấp tại một cơ sở sức khỏe tâm thần được cấp phép chuyên điều trị phục hồi chức năng 24 giờ cho các tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Các cơ sở y tế tâm thần phải có thỏa thuận với bệnh viện hoặc bệnh xá gần đó để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất cho những người được chăm sóc trong cơ sở này. Các cơ sở y tế tâm thần chỉ có thể tiếp nhận và điều trị cho những bệnh nhân không có bệnh hoặc thương tích trên thân thể, những người có thể cần được điều trị ngoài phạm vi điều trị cho bệnh nhân ngoại trú thông thường.

### **Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động (khác nhau tùy theo từng quận)**

- Các dịch vụ chăm sóc khủng hoảng lưu động có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần và/hoặc khủng hoảng do sử dụng chất gây nghiện (“khủng hoảng sức khỏe hành vi”). Dịch vụ chăm sóc khủng hoảng lưu động là các dịch vụ được cung cấp bởi các chuyên gia y tế ở nơi quý vị gặp khủng hoảng, bao gồm tại nhà, nơi làm việc, trường học hoặc bất kỳ nơi nào khác, ngoại trừ bệnh viện hoặc cơ sở y tế khác. Dịch vụ chăm sóc khủng hoảng lưu động có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Các dịch vụ chăm sóc khủng hoảng lưu động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định dựa vào cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp dịch vụ lưu động cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc bàn giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Toàn Diện (CCS) giám sát và đáp ứng các cuộc gọi khẩn cấp trên thực địa. Các đội ngũ trên thực địa bao gồm hai cá nhân, một người là nhân viên lâm sàng có giấy phép hoặc được miễn giấy phép và người còn lại là nhân viên y tế.
- CCS cung cấp các dịch vụ đa dân tộc và đa ngôn ngữ, bao gồm các ngôn ngữ chính của quận: tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Nga và tiếng Tagalog. Các ngôn ngữ khác có sẵn thông qua dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc trực tiếp.
- Nhân viên CCS thực hiện các chiến lược giảm thiểu tổn thương dựa trên thông tin về chấn thương.
- CCS hợp tác và phối hợp với các nhà cung cấp liên quan đến việc chăm sóc người thụ hưởng và các cơ sở tiếp nhận khẩn cấp và ổn định tình trạng khi cần thiết.
- CCS có quyền truy cập vào hồ sơ sức khỏe điện tử để xem xét biểu đồ của người thụ hưởng để có thông tin bệnh sử và thông tin về nhà cung cấp cho những người đang được chăm sóc.

### **Có Dịch Vụ Đặc Biệt cho Trẻ Em và/hoặc Thanh Thiếu Niên dưới 21 tuổi không?**

Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận thêm các dịch vụ Medi-Cal qua phúc lợi gọi là Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Để đủ điều kiện nhận các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị, người thụ hưởng phải dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện. Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị bao gồm các dịch vụ cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện bất kỳ tình trạng sức khỏe hành vi nào. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần và vì vậy cần thiết về mặt y tế và được chi trả như các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị, xin gọi cho 1-888-246-3333 (TTY: 711) hoặc ghé vào trang mạng [DHCS Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị](#) .

Các dịch vụ sau đây cũng có sẵn từ chương trình sức khỏe tâm thần cho trẻ em, trẻ vị thành niên và thanh niên dưới 21 tuổi: Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu, Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà, và Dịch Vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu.

### **Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu**

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là can thiệp điều trị chuyên sâu, riêng biệt, ngắn hạn cho bệnh nhân ngoại trú là người thụ hưởng từ 21 tuổi trở xuống. Những người nhận các dịch vụ này bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng, đang trải qua quá trình chuyển đổi căng thẳng hoặc khủng hoảng trong cuộc sống và cần thêm các dịch vụ hỗ trợ ngắn hạn và cụ thể.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu là một loại dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt có sẵn thông qua mỗi chương trình sức khỏe tâm thần nếu các em có vấn đề nghiêm trọng về cảm xúc. Để nhận Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, các em phải được nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần, dưới 21 tuổi và có Medi-Cal toàn diện.

- Nếu các em đang sống ở nhà, một nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc trực tiếp với các em để giảm các vấn đề nghiêm trọng về hành vi, cố gắng giúp các em không cần phải chuyển sang cấp độ chăm sóc cao hơn, chẳng hạn như vào nhà ở cho nhóm trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc rất nghiêm trọng.
- Nếu các em đang sống trong nhà ở cho nhóm trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có vấn đề về cảm xúc rất nghiêm trọng, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với các em để các em có thể chuyển về ở như một gia đình,



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

nhà của bố mẹ nuôi hoặc trở về nhà mình.

Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ giúp các em và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em tìm hiểu những cách mới để giải quyết hành vi có vấn đề và cách tăng các loại hành vi cho phép các em thành công. Các em, nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu và gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em sẽ làm việc cùng nhau thành một nhóm để giải quyết các hành vi có vấn đề trong một thời gian ngắn cho đến khi các em không còn cần Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu nữa. Các em sẽ có một chương trình Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu cho biết các em, gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ của các em và nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ làm gì trong các Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu, và Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu sẽ xảy ra lúc nào và ở đâu. Nhân viên Dịch Vụ Hành Vi Trị Liệu có thể làm việc với các em ở hầu hết những nơi mà các em có thể cần trợ giúp về hành vi có vấn đề của mình. Điều này bao gồm nhà của các em, nhà của bố mẹ nuôi, nhà ở của nhóm trẻ em, trường học, chương trình điều trị ban ngày và các khu vực khác trong cộng đồng.

### **Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu**

Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu là dịch vụ quản lý hồ sơ mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá kế hoạch chăm sóc và điều phối các dịch vụ cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận toàn bộ các dịch vụ Medi-Cal và được giới thiệu cho dịch vụ này vì sự cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu được cung cấp qua các nguyên tắc của Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp, bao gồm thành lập Nhóm Trẻ và Gia Đình để đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa trẻ em, gia đình và các hệ thống phục vụ trẻ em liên quan.

Nhóm Trẻ và Gia Đình bao gồm các hỗ trợ chính thức (như điều phối viên chăm sóc, nhà cung cấp và người quản lý hồ sơ từ các cơ quan phục vụ trẻ em), hỗ trợ tự nhiên (như người trong gia đình, hàng xóm, bạn bè và giáo sĩ) và những người khác làm việc



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

cùng nhau để soạn và thực hiện kế hoạch của khách hàng và chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em và gia đình của các em đạt được mục tiêu của họ. Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu cũng cung cấp một Điều Phối Viên Phối Hợp Chăm Sóc Chuyên Sâu:

- Đảm bảo rằng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được sử dụng, phối hợp và cung cấp theo cách dựa trên sức mạnh, riêng, hướng đến khách hàng và có năng lực về văn hóa và ngôn ngữ.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ và hỗ trợ được hướng dẫn theo nhu cầu của các em.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho mối quan hệ hợp tác giữa các em, gia đình và các hệ thống liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho các em.
- Hỗ trợ phụ huynh/người chăm sóc đáp ứng nhu cầu của con họ.
- Giúp thành lập Nhóm Trẻ và Gia Đình và cung cấp hỗ trợ liên tục.
- Tổ chức và kết hợp sự chăm sóc giữa các nhà cung cấp và hệ thống phục vụ trẻ em để cho phép các em được phục vụ trong cộng đồng của mình.

### **Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà**

Các Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà là các biện pháp can thiệp cá nhân, dựa trên sức mạnh được soạn để cải thiện các tình trạng sức khỏe tâm thần cản trở hoạt động của trẻ em/thanh thiếu niên và giúp trẻ em/thanh thiếu niên xây dựng các kỹ năng cần thiết để thành công trong nhà và cộng đồng và cải thiện khả năng giúp trẻ em/thanh thiếu niên thành công trong nhà và cộng đồng của gia đình trẻ em/thanh thiếu niên.

Các Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà được cung cấp theo Mô Hình Thực Hành Cốt Lõi Tích Hợp của Nhóm Trẻ và Gia Đình phối hợp với kế hoạch dịch vụ tổng thể của gia đình. Các Dịch Vụ Chuyên Sâu tại Nhà được cung cấp cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medi-Cal toàn diện và những người được giới thiệu cho các dịch vụ này dựa trên sự cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## **Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu**

Mô hình dịch vụ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu cho phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa ngắn hạn, chuyên sâu, có thông tin chấn thương riêng cho từng trẻ em từ 21 tuổi trở xuống cần được giúp đỡ vì có cảm xúc và hành vi phức tạp. Trong Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu, trẻ em được sắp xếp ở với cha mẹ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Trị Liệu đã qua huấn luyện, được hướng dẫn và hỗ trợ.

### **Các Dịch Vụ Có Sẵn Qua Điện Thoại hoặc Đường Dây Y Tế**

Không phải lúc nào quý vị cũng cần đến trực tiếp, gặp mặt với nhà cung cấp để có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Tùy theo dịch vụ, quý vị có thể nhận được dịch vụ của mình qua điện thoại hoặc đường dây y tế. Nhà cung cấp của quý vị sẽ giải thích về việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua điện thoại hoặc đường dây y tế để đảm bảo rằng quý vị đồng ý trước khi bắt đầu. Ngay cả khi quý vị đồng ý nhận dịch vụ qua đường dây y tế hoặc điện thoại, sau này, quý vị có thể chọn nhận dịch vụ khi đến trực tiếp hay gặp mặt. Một số loại dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể chỉ được cung cấp qua đường dây y tế hoặc điện thoại vì những dịch vụ này cần quý vị phải có mặt tại một nơi cụ thể để nhận dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ điều trị tại nhà an dưỡng hoặc dịch vụ bệnh viện.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## QUYẾT ĐỊNH GIẢM QUYỀN LỢI THEO CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN

### **Tôi Có Quyền Gì Nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Từ Chối Các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Nghĩ Rằng Tôi Cần?**

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần, hoặc nhà cung cấp thay mặt cho chương trình sức khỏe tâm thần, từ chối, giới hạn, giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị muốn hoặc tin rằng quý vị sẽ nhận được, quý vị có quyền nhận được một Thông Báo bằng văn bản (được gọi là “Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi”) từ chương trình sức khỏe tâm thần. Quý vị cũng có quyền không đồng ý với quyết định bằng cách yêu cầu khiếu nại. Các phần dưới đây thảo luận về quyền nhận Thông Báo và quý vị cần làm gì khi không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.

### **Quyết Định Giảm Quyền Lợi Là Gì?**

Quyết Định Giảm Quyền Lợi có nghĩa là bất kỳ việc làm nào sau đây được thực hiện bởi một chương trình sức khỏe tâm thần:

1. Từ chối hoặc hạn chế cho phép một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, hoàn cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được bảo hiểm;
2. Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ được cho phép trước đó;
3. Từ chối trả tiền, toàn bộ hoặc một phần, cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Không hành động trong quãng thời gian theo yêu cầu để đưa ra một giải pháp tiêu chuẩn cho than phiền hay khiếu nại (Nếu quý vị nộp đơn than phiền với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không gửi lại cho quý vị quyết định bằng văn bản về than phiền của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần và chương trình sức khỏe tâm thần không liên lạc lại với quý vị bằng văn bản quyết định về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp đơn



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



- kiếu nại khẩn cấp và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc
6. Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của người thụ hưởng.

### **Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Là Gì?**

Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi là thư mà chương trình sức khỏe tâm thần sẽ gửi cho quý vị nếu chương trình này đưa ra quyết định từ chối, giới hạn, giảm, trì hoãn hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị tin rằng quý vị sẽ nhận được. Điều này bao gồm từ chối chi trả cho một dịch vụ, từ chối dựa trên việc cho rằng các dịch vụ này không được bảo hiểm, từ chối dựa trên việc cho rằng các dịch vụ này không cần thiết về mặt y tế, từ chối rằng dịch vụ đó dành cho hệ thống phân phối sai hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính. Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi cũng được sử dụng để cho quý vị biết than phiền, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời hoặc nếu quý vị đã không nhận được dịch vụ theo tiêu chuẩn thời hạn của chương trình sức khỏe tâm thần để cung cấp dịch vụ.

### **Thời Hạn của Thông Báo**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải gửi thông báo qua bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày có quyết định chấm dứt, đình chỉ hay cắt giảm dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt đã được cho phép trước đó. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng phải gửi thông báo cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày quyết định từ chối chi trả hoặc các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hay một phần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được yêu cầu.

### **Tôi Có Luôn Nhận Được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Khi Tôi Không Nhận Được các Dịch Vụ Mong Muốn Không?**

Có, quý vị sẽ nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi. Tuy nhiên, nếu quý vị không nhận được thông báo, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chương



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nếu quý vị đã hoàn tất thủ tục khiếu nại, quý vị có thể yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Khi quý vị liên lạc với quận, hãy cho họ biết rằng quý vị đã có quyết định giảm quyền lợi, nhưng không nhận được thông báo. Trong sổ tay này có sẵn thông tin về cách nộp đơn khiếu nại hay yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Thông tin này cũng có sẵn tại văn phòng nhà cung cấp của quý vị.

## **Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Sẽ Cho Tôi Biết Điều Gì?**

Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi Sẽ Cho Quý Vị Biết:

- Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị đã làm gì ảnh hưởng đến quý vị và khả năng nhận dịch vụ của quý vị.
- Ngày quyết định sẽ có hiệu lực và lý do cho quyết định này.
- Quyết định này dựa trên quy định nào của tiểu bang hoặc liên bang.
- Quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần.
- Cách yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần cho khiếu nại của quý vị.
- Cách yêu cầu khiếu nại khẩn cấp hoặc có Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang.
- Cách yêu cầu trợ giúp nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.
- Quý vị có bao lâu để nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.
- Quyền tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi quý vị chờ quyết định khiếu nại



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

hay Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục dịch vụ và chi phí của các dịch vụ này có được Medi-Cal chi trả hay không.

- khi quý vị phải nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

### **Tôi Nên Làm Gì Khi Nhận Được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi?**

Khi nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, quý vị nên đọc kỹ tất cả thông tin trên thông báo. Nếu quý vị không hiểu thông báo, chương trình sức khỏe tâm thần có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ đã bị ngừng khi quý vị gửi đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục các dịch vụ không muộn hơn 10 ngày lịch sau ngày có Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi theo dấu bưu điện hoặc trực tiếp trao cho quý vị, hoặc trước ngày thay đổi có hiệu lực.

### **THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: NỘP ĐƠN THAN PHIÊN HOẶC KHIẾU NẠI**

#### **Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Nhận Được các Dịch Vụ Tôi Muốn Từ Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải có thủ tục để quý vị giải quyết khiếu nại hay bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị muốn hay đang nhận. Đây được gọi là thủ tục giải quyết vấn đề và có thể liên quan đến:

1. **Thủ Tục Than Phiên:** bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị hoặc chương trình sức khỏe tâm thần.
2. **Thủ Tục Khiếu Nại:** xem xét một quyết định (ví dụ, từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm các dịch vụ) được đưa ra về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị được chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp thực hiện.
3. **Thủ Tục cho Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang:** thủ tục yêu cầu có



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

phiên điều trần hành chính trước thẩm phán luật hành chính tiểu bang nếu chương trình sức khỏe tâm thần từ chối khiếu nại của quý vị.

Việc nộp đơn than phiền, khiếu nại, hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang sẽ không gây tổn hại cho quý vị và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại giúp quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết và giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của mình. Than phiền và khiếu nại cũng giúp chương trình sức khỏe tâm thần nhờ cung cấp cho chương trình này thông tin có thể sử dụng để cải thiện các dịch vụ. Khi than phiền hoặc khiếu nại của quý vị hoàn tất, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan, như các nhà cung cấp, về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang được quyết định, Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và những người liên quan khác về kết quả cuối cùng. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng thủ tục giải quyết vấn đề ở bên dưới.

### **Tôi Có Thể Được Trợ Giúp để Nộp Đơn Khiếu Nại, Than Phiền, hay Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?**

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giúp giải thích các thủ tục này cho quý vị và phải giúp quý vị nộp đơn than phiền, khiếu nại, hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Chương trình sức khỏe tâm thần cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện làm thủ tục "khiếu nại khẩn cấp" hay không, có nghĩa là hồ sơ của quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn vì sức khỏe, sức khỏe tâm thần và/hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác thay mặt cho quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi của quý vị.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, xin gọi cho 1-888-246-3333 (TTY/TDD: 711). Chương trình sức khỏe tâm thần phải hỗ trợ hợp lý giúp quý vị điền đơn và các bước thủ tục khác liên quan đến việc nộp đơn than phiền hay khiếu nại. Điều này bao gồm, nhưng



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

không giới hạn trong, cung cấp dịch vụ thông dịch viên và số điện thoại miễn phí có TTY/TDD và có thể thông dịch.

## **Tiểu Bang Có Thể Giúp Tôi Giải Quyết Vấn Đề/Thắc Mắc của Tôi Không?**

Quý vị có thể liên lạc với Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Văn Phòng Thanh Tra, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ ngày lễ), qua điện thoại theo số **888-452-8609** hoặc qua e-mail [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Xin lưu ý:** Văn bản email không được coi là bí mật. Quý vị không nên đưa thông tin cá nhân vào email.

Quý vị cũng có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hay các nhóm khác. Quý vị cũng có thể liên lạc với Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) để hỏi về quyền điều trần bằng cách liên lạc với Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng qua số điện thoại **800-952-5253** (với TTY, xin gọi **800-952-8349**).

## **THỦ TỤC THAN PHIÊN**

### **Than Phiền Là Gì?**

Than phiền là bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được quy định trong các thủ tục khiếu nại và Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

### **Thủ Tục Than Phiền Là Gì?**

Thủ tục than phiền sẽ:

- Liên quan đến các thủ tục đơn giản và dễ hiểu cho phép quý vị trình bày than phiền của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Không gây tổn hại cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

cấp hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi cho quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu cho phép chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.

- Đảm bảo rằng những người đưa ra quyết định có đủ trình độ để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định nào trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho than phiền trong khung thời gian cần phải làm.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Than Phiền?**

Quý vị có thể nộp đơn than phiền bất cứ lúc nào với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc có lo ngại khác liên quan đến chương trình sức khỏe tâm thần.

### **Tôi Có Thể Nộp Đơn Than Phiền Như Thế Nào?**

Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần (1-888-246-3333) để được trợ giúp về than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Than phiền bằng lời nói không cần phải được làm tiếp bằng văn bản. Nếu quý vị muốn nộp đơn than phiền bằng văn bản, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các văn phòng nhà cung cấp để quý vị gửi đơn than phiền qua bưu điện. Nếu quý vị không có phong bì đã được ghi sẵn địa chỉ, quý vị có thể gửi than phiền trực tiếp đến địa chỉ được cung cấp ở phần trước của sổ tay này.

### **Làm Sao Để Tôi Biết Nếu Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đã Nhận Được Than Phiền của Tôi?**

Chương trình sức khỏe tâm thần được đòi hỏi phải thông báo cho quý vị biết rằng họ đã nhận được than phiền của quý vị bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

trong vòng 5 ngày lịch kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị. Than phiền nhận được qua điện thoại hoặc trực tiếp mà quý vị đồng ý sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, được miễn và quý vị có thể không nhận được thư.

### **Khi Nào Than Phiền của Tôi Sẽ Được Quyết Định?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định về than phiền của quý vị trong vòng 90 ngày lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn than phiền. Khung thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần thêm thông tin và sự chậm trễ này là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ có thể mang lại lợi ích cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể giải quyết than phiền của quý vị nếu họ có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

### **Làm Sao Để Tôi Biết Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đã Đưa Ra Quyết Định về Than Phiền của Tôi?**

Khi có quyết định liên quan đến than phiền của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần không thông báo cho quý vị hoặc bất kỳ bên bị ảnh hưởng nào về quyết định cho than phiền của quý vị đúng hạn, thì chương trình sức khỏe tâm thần được đòi hỏi phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, cho quý vị biết về quyền yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Chương trình sức khỏe tâm thần được đòi hỏi phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi trước khi hết hạn theo khung thời gian. Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần để biết thêm thông tin nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi.

### **Có Hạn Chót để Nộp Đơn Than Phiền hay không?**

Không, quý vị có thể nộp đơn than phiền bất cứ lúc nào.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## THỦ TỤC KHIẾU NẠI (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP)

Chương trình sức khỏe tâm thần phải cho phép quý vị phản đối quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần mà quý vị không đồng ý và yêu cầu xem xét lại một số quyết định do chương trình sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp đã đưa ra về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quý vị. Có hai cách để quý vị có thể yêu cầu duyệt xét. Một cách là sử dụng thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn. Cách khác là sử dụng thủ tục khiếu nại khẩn cấp. Hai loại khiếu nại này là tương tự; tuy nhiên, có những yêu cầu cụ thể để đủ điều kiện khiếu nại khẩn cấp. Các yêu cầu cụ thể được giải thích ở bên dưới.

### **Khiếu Nại Tiêu Chuẩn Là Gì?**

Khiếu nại tiêu chuẩn là yêu cầu xem xét lại quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần hay của nhà cung cấp liên quan đến việc từ chối hoặc thay đổi các dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng quý vị cần. Nếu quý vị yêu cầu khiếu nại tiêu chuẩn, chương trình sức khỏe tâm thần có thể mất tối đa 30 ngày để xem xét. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi 30 ngày sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị, quý vị nên yêu cầu "khiếu nại khẩn cấp".

Thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.
- Đảm bảo việc nộp đơn khiếu nại sẽ không gây tổn hại cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, bao gồm cả nhà cung cấp của quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần có thể yêu cầu quý vị ký vào một biểu mẫu ủy quyền cho chương trình sức khỏe tâm thần tiết lộ thông tin cho người đó.
- Yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi của quý vị khi có yêu cầu khiếu nại trong khung thời gian yêu cầu là 10 ngày kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi được gửi qua bưu điện hoặc trực tiếp trao cho quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ liên tục trong khi khiếu nại đang được duyệt xét. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu tiếp tục phúc lợi, và quyết định cuối cùng của khiếu nại xác nhận



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



quyết định giảm hay ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ được cung cấp trong khi khiếu nại đang được duyệt xét.

- Đảm bảo rằng những người đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị có đủ trình độ để làm như vậy và không tham gia vào bất kỳ cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hay đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế và bất kỳ tài liệu hay hồ sơ nào khác được xem xét trong thủ tục khiếu nại.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng, khai và đưa ra các lập luận pháp lý và sự thật, trực tiếp hoặc bằng văn bản.
- Cho phép quý vị, người đại diện của quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của tài sản của người thụ hưởng đã qua đời được bao gồm trong các bên khiếu nại.
- Cho quý vị biết đơn khiếu nại của quý vị đang được xem xét bằng cách gửi xác nhận bằng văn bản cho quý vị.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, sau khi hoàn thành thủ tục khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chương trình sức khỏe tâm thần trong bất kỳ tình huống nào sau đây:

- Chương trình sức khỏe tâm thần hoặc một trong các nhà cung cấp có hợp đồng quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa nào của Medi-Cal vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn được sử dụng các dịch vụ này.
- Nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa và yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần chấp thuận, nhưng chương trình sức khỏe tâm thần không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị, hoặc thay đổi loại hoặc mức thường xuyên cung cấp dịch vụ.
- Nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu chương trình sức khỏe tâm thần chấp thuận, nhưng chương trình sức khỏe tâm thần cần thêm thông tin để đưa ra



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

quyết định và không hoàn thành thủ tục chấp thuận đúng hạn.

- Chương trình sức khỏe tâm thần không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà chương trình sức khỏe tâm thần đã thiết lập.
- Quý vị không nghĩ rằng chương trình sức khỏe tâm thần đang cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Than phiền, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị cần.

### **Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?**

Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần 1-888-246-3333 (TTY: 711) để được trợ giúp điền đơn khiếu nại. Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ cung cấp phong bì đã ghi địa chỉ trước tại các văn phòng nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại qua bưu điện. Nếu quý vị không có phong bì đã ghi địa chỉ trước, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp đến địa chỉ ở phần trước của sổ tay này hay quý vị có thể gửi đơn khiếu nại qua e-mail hoặc fax đến 415-252-3001.

### **Làm Sao Để Tôi Biết Nếu Khiếu Nại của Tôi Đã Được Quyết Định?**

Chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị quyết định của họ về khiếu nại của quý vị bằng văn bản. Thông báo sẽ có thông tin sau:

- Kết quả của thủ tục giải quyết khiếu nại.
- Ngày đưa ra quyết định về khiếu nại.
- Nếu khiếu nại không có kết quả hoàn toàn có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin liên quan đến quyền có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang và thủ tục nộp đơn yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## **Có Hạn Chót để Nộp Đơn Khiếu Nại không?**

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi. Không có thời hạn nộp đơn khiếu nại khi quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, vì vậy quý vị có thể nộp đơn khiếu nại loại này bất cứ lúc nào.

## **Khi Nào Sẽ Có Quyết Định về Khiếu Nại của Tôi?**

Chương trình sức khỏe tâm thần phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi chương trình sức khỏe tâm thần nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được kéo dài lên tới tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng cần thêm thông tin và sự chậm trễ là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ là vì lợi ích cho quý vị là khi chương trình sức khỏe tâm thần tin rằng họ có thể chấp thuận khiếu nại của quý vị nếu họ có thêm thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

## **Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Thể Chờ 30 Ngày để có Quyết Định Khiếu Nại?**

Thủ tục khiếu nại có thể nhanh hơn nếu quý vị đủ điều kiện cho thủ tục khiếu nại khẩn cấp.

## **Khiếu Nại Khẩn Cấp Là Gì?**

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

## **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Khẩn Cấp?**



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ tới tối đa 30 ngày để có quyết định cho khiếu nại tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng để đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu giải quyết nhanh cho khiếu nại của mình. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần đồng ý rằng khiếu nại của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được khiếu nại khẩn cấp, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giải quyết khiếu nại khẩn cấp của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được khiếu nại của quý vị. Khung thời gian để đưa ra quyết định có thể được kéo dài lên tới 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chương trình sức khỏe tâm thần cho biết cần thêm thông tin và sự chậm trễ là vì lợi ích của quý vị.

Nếu chương trình sức khỏe tâm thần kéo dài khung thời gian, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giải thích cho quý vị bằng văn bản về lý do tại sao các khung thời gian được kéo dài. Nếu chương trình sức khỏe tâm thần quyết định rằng khiếu nại của quý vị không đủ điều kiện để được khiếu nại khẩn cấp, chương trình sức khỏe tâm thần phải có cố gắng hợp lý để nhanh chóng thông báo bằng lời nói cho quý vị và sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng hai ngày lịch để quý vị biết lý do của quyết định này. Sau đó, khiếu nại của quý vị sẽ tuân theo các khung thời gian khiếu nại tiêu chuẩn được nêu bên trên trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe tâm thần rằng khiếu nại của quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn khiếu nại khẩn cấp, quý vị có thể nộp đơn than phiền.

Sau khi chương trình sức khỏe tâm thần giải quyết yêu cầu khiếu nại khẩn cấp của quý vị, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## **THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG**

### **Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang là gì?**

Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang là một đánh giá độc lập, được thực hiện bởi một thẩm phán luật hành chính làm việc cho Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California, để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal. Quý vị cũng có thể ghé vào Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California tại <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> để biết thêm thông tin.

### **Quyền Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang của Tôi Là Gì?**

Quý vị có quyền:

- Có phiên điều trần trước thẩm phán luật hành chính (còn được gọi là Điều Trần của Tiểu Bang).
- Được thông báo về cách yêu cầu có phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.
- Được thông báo về các quy tắc hướng dẫn việc đại diện tại Phiên Điều Trần của Tiểu Bang.
- Yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi theo yêu cầu của quý vị trong thủ tục Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang nếu quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong khung thời gian yêu cầu.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn Xin Có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?**

Quý vị có thể nộp đơn xin có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong bất kỳ tình huống nào sau đây:

- Quý vị đã nộp đơn khiếu nại và nhận được thư giải quyết khiếu nại cho biết rằng chương trình sức khỏe tâm thần từ chối yêu cầu khiếu nại của quý vị.
- Than phiền, khiếu nại, hay khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## Cách Yêu Cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang:

- Trên mạng tại: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Bằng Văn Bản: Gửi yêu cầu của quý vị đến cơ quan phúc lợi của quận theo địa chỉ được nêu trong Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, hoặc gửi thư đến:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Hoặc gửi Fax đến: **916-651-5210** hoặc **916-651-2789**.

Quý vị cũng có thể yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang:

- Qua Điện Thoại: Gọi cho Ban Điều Trần của Tiểu Bang, số điện thoại miễn phí **800-743-8525** hoặc **855-795-0634**, gọi cho đường dây Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng, số miễn phí, **800-952-5253** hoặc TDD theo số **800-952-8349**.

## Có Hạn Chót để Yêu Cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?

Có, quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. 120 ngày bắt đầu từ ngày ghi trên thông báo quyết định của khiếu nại bằng văn bản của chương trình sức khỏe tâm thần.

Nếu quý vị không nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, quý vị có thể nộp đơn để xin Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang bất cứ lúc nào.

## Tôi Có Thể Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ Trong Khi Chờ Quyết Định Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Không?



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ được ủy quyền và quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi chờ quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, hoặc trước ngày chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị cho biết các dịch vụ sẽ bị ngừng hoặc giảm. Khi quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ trong thời gian chờ thủ tục cho Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục dịch vụ và quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang xác nhận quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể phải trả chi phí cho các dịch vụ được cung cấp trong thời gian chờ kết quả của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

### **Khi Nào Tôi Sẽ Có Kết Quả về Quyết Định Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang?**

Sau khi quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, có thể mất đến 90 ngày để có quyết định về trường hợp của quý vị và gửi cho quý vị câu trả lời.

### **Tôi Có Thể có Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang Nhanh Hơn Không?**

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể nhận được câu trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Yêu cầu bác sĩ đa khoa hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần viết thư giúp cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích chi tiết việc chờ đến 90 ngày để có quyết định về trường hợp của quý vị sẽ gây tổn hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa cho quý vị như thế nào. Sau đó, xin nhớ yêu cầu có "phiên điều trần khẩn cấp" và cung cấp thư cùng với yêu cầu có phiên điều trần.

Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội, Ban Điều Trần của Tiểu Bang, sẽ xem xét yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng khẩn cấp của Tiểu Bang và quyết định xem có đủ điều kiện hay



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

không. Nếu yêu cầu điều trần khẩn cấp của quý vị được chấp thuận, một phiên điều trần sẽ được tổ chức và quyết định điều trần sẽ được ban hành trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần của Tiểu bang nhận được yêu cầu của quý vị.

## CHỈ THỊ TRƯỚC

### **Chỉ Thị Trước là gì?**

Quý vị có quyền có chỉ thị trước. Chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị được công nhận theo luật California. Chỉ thị trước bao gồm thông tin cho biết quý vị muốn được chăm sóc sức khỏe như thế nào hoặc quý vị muốn đưa ra những quyết định nào, nếu hoặc khi quý vị không thể tự nói được cho mình. Đôi khi quý vị có thể nghe thấy một chỉ thị trước được mô tả như một di chúc khi còn sống hoặc giấy ủy quyền luật sư về lâu dài.

Luật California định nghĩa chỉ thị trước là hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân bằng lời nói hoặc bằng văn bản hoặc giấy ủy quyền luật sư (một tài liệu bằng văn bản cho phép ai đó đưa ra quyết định thay cho quý vị). Tất cả các chương trình sức khỏe tâm thần đều được yêu cầu phải có sẵn chính sách về chỉ thị trước. Chương trình sức khỏe tâm thần phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị trước của chương trình sức khỏe tâm thần và giải thích về luật tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu quý vị muốn yêu cầu để có thêm thông tin, xin gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần.

Chỉ thị trước được soạn để cho phép mọi người kiểm soát việc điều trị của mình, đặc biệt là khi họ không thể đưa ra hướng dẫn về việc chăm sóc cho bản thân mình. Đây là một tài liệu pháp lý cho phép mọi người nói trước mong muốn của họ nếu sau này, họ không thể đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe cho bản thân mình. Điều này có thể bao gồm những thứ như quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc đưa ra các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác. Tại California, chỉ thị trước bao gồm hai phần:



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.



- Việc quý vị chỉ định một đại diện (một người) đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị; và
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe riêng cho quý vị.

Quý vị có thể nhận được biểu mẫu chỉ thị trước từ chương trình sức khỏe tâm thần của mình hoặc trên mạng.

Tại California, quý vị có quyền cung cấp chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị cũng có quyền thay đổi hoặc hủy chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Nếu quý vị có thắc mắc về luật California liên quan đến các yêu cầu về chỉ thị trước, quý vị có thể gửi thư đến:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P.O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THU HƯỞNG

### **Quyền của Tôi khi Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?**

Là người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, quý vị có quyền nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa cần thiết về mặt y tế từ chương trình sức khỏe tâm thần. Khi sử dụng các dịch vụ này, quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng cá nhân, tôn trọng nhân phẩm và được bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và được giải thích theo cách quý vị có thể hiểu được.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Không có bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng làm phương tiện ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, trừng phạt hoặc trả thù về việc sử dụng các hạn chế và tách biệt.
- Yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu điều chỉnh hoặc sửa lại cho đúng, nếu cần.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ được chi trả bởi chương trình sức khỏe tâm thần, các nghĩa vụ khác của chương trình sức khỏe tâm thần và các quyền của quý vị như được mô tả ở đây.
- Nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa từ một chương trình sức khỏe tâm thần tuân theo hợp đồng với tiểu bang về sự sẵn có của các dịch vụ, sự đảm bảo về sự đầy đủ năng lực và dịch vụ, sự phối hợp và chăm sóc liên tục, phạm vi bảo hiểm và ủy quyền của các dịch vụ. Chương trình sức khỏe tâm thần được yêu cầu phải:
  - Sử dụng hoặc có hợp đồng bằng văn bản với đủ số nhà cung cấp để đảm bảo rằng tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể nhận được các dịch vụ này kịp thời.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Chi trả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngoài mạng lưới kịp thời cho quý vị, nếu chương trình sức khỏe tâm thần không có nhân viên hay không có nhà cung cấp ký hợp đồng có thể cung cấp các dịch vụ này. "Nhà cung cấp ngoài mạng lưới" có nghĩa là nhà cung cấp không có trong danh sách các nhà cung cấp của chương trình sức khỏe tâm thần. Trong trường hợp này, chương trình sức khỏe tâm thần phải đảm bảo quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản tiền nào khi đến khám với các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Đảm bảo các nhà cung cấp được huấn luyện để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà các nhà cung cấp đồng ý thực hiện.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình sức khỏe tâm thần chi trả đủ về số lượng, khoảng thời gian và phạm vi để đáp ứng nhu cầu của những người thụ hưởng Medi-Cal đủ điều kiện. Điều này bao gồm đảm bảo hệ thống duyệt xét trả tiền cho các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần dựa trên sự cần thiết về mặt y tế và đảm bảo các tiêu chuẩn sử dụng dịch vụ được sử dụng công bằng.
- Đảm bảo rằng các nhà cung cấp đánh giá đầy đủ cho những người có thể nhận được dịch vụ và họ làm việc với những người sẽ nhận được dịch vụ để soạn các mục tiêu cho việc điều trị và các dịch vụ sẽ được cung cấp.
- Cung cấp ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ trình độ trong mạng lưới chương trình sức khỏe tâm thần, hoặc một chuyên gia ở ngoài mạng lưới, miễn phí cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.
- Phối hợp các dịch vụ được cung cấp với các dịch vụ mà Medi-Cal cung cấp trong chương trình chăm sóc có quản lý, nếu cần, và đảm bảo quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ như được nêu rõ trong các quy định của liên bang về quyền giữ kín thông tin sức khỏe cá nhân.
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm cung cấp dịch vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng tâm thần khẩn cấp hoặc tình trạng khẩn cấp hay khủng hoảng.
- Tham gia cùng những cố gắng của tiểu bang để khuyến khích việc cung cấp



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

các dịch vụ một cách có thẩm quyền về văn hóa cho tất cả mọi người, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có nguồn gốc văn hóa và dân tộc đa dạng.

- Chương trình sức khỏe tâm thần phải đảm bảo việc điều trị của quý vị không bị thay đổi theo cách bất lợi cho quý vị khi quý vị thể hiện các quyền của mình. Chương trình sức khỏe tâm thần phải tuân theo các luật hiện hành của liên bang và tiểu bang (như: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 80; Đạo Luật Phân Biệt Tuổi Tác năm 1975 được thực hiện theo các quy định tại 45 CFR phần 91; Đạo Luật Phục Hồi năm 1973; Tiêu Đề IX Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972 (liên quan đến các chương trình và hoạt động giáo dục); Tiêu Đề II và III của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ); Mục 1557 của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng; cũng như các quyền được mô tả ở đây.
- Quý vị có thể có thêm các quyền theo luật tiểu bang về điều trị sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị muốn liên lạc với Luật Sư Bảo Vệ Quyền của Bệnh Nhân của quận, quý vị có thể liên lạc bằng cách gọi đến số 415-552-8100 hoặc 800-729-7727.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

## Trách Nhiệm của Tôi khi Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa Là Gì?

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

- Đọc kỹ sổ tay người thụ hưởng này và các tài liệu thông báo quan trọng khác từ chương trình sức khỏe tâm thần. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách thức để được điều trị nếu quý vị cần.
- Tham gia điều trị theo đúng hẹn. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu làm việc với nhà cung cấp để soạn các mục tiêu cho việc điều trị của quý vị và tuân theo các mục tiêu đó. Nếu quý vị cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, xin gọi cho nhà cung cấp trước ít nhất 24 giờ và xin hẹn lại vào một ngày và giờ khác.
- Luôn mang theo Thẻ Medi-Cal (BIC) và ID có ảnh khi quý vị đến khám và điều trị.
- Hãy cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần thông dịch viên trước cuộc hẹn.
- Hãy cho nhà cung cấp biết tất cả sự lo ngại về y tế của quý vị. Quý vị càng chia sẻ thông tin đầy đủ về nhu cầu của mình, việc điều trị cho quý vị sẽ càng thành công hơn.
- Nhớ hỏi nhà cung cấp bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có. Điều rất quan trọng là quý vị hiểu đầy đủ thông tin mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị.
- Thực hiện các bước theo kế hoạch mà quý vị và nhà cung cấp đã thỏa thuận với nhau.
- Liên lạc với chương trình sức khỏe tâm thần nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các dịch vụ của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào không thể giải quyết được với nhà cung cấp.
- Hãy cho nhà cung cấp và chương trình sức khỏe tâm thần biết nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin cá nhân của mình. 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 của quý vị một cách tôn trọng và lịch sự.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.

- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cho:
  - Sở Y Tế Công Cộng San Francisco có một Đường Dây Nóng về Quyền Riêng Tư và Tuân Thủ để báo cáo gian lận qua điện thoại, hoạt động 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm, theo số **855-729-6040**.
  - Các vấn đề lo lắng có thể được báo cáo qua email tới [compliance.privacy@sfdph.org](mailto:compliance.privacy@sfdph.org).
  - Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, yêu cầu bất kỳ ai đảm trách việc nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng Medi-Cal gọi cho Đường Dây Nóng về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số **1-800-822-6222**. Nếu quý vị cảm thấy đây là trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **911** để được giúp đỡ ngay lập tức. Cuộc gọi miễn phí, và người gọi có thể ẩn danh.
  - Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi nghi ngờ là gian lận hoặc lạm dụng bằng e-mail tới [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) hoặc sử dụng biểu mẫu trên mạng tại <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Gọi cho Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị theo số điện thoại miễn phí 1-888-246-3333 hoặc ghé vào trang mạng <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco có sẵn 24 giờ/7 ngày một tuần.