



START-ODS
SYSTEM TRANSFORMATION TO ADVANCE RECOVERY AND TREATMENT

Los Angeles County's Substance Use Disorder Organized Delivery System



**DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ LẠM DỤNG
CHẤT GÂY NGHIỆN
CẢM NANG BỆNH NHÂN**

Phiên bản 3.0

Tháng Sáu 2019

Quận Los Angeles

Sở Y Tế Công Cộng

Substance Abuse Prevention and Control



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

LƯU Ý: Các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở bản in chữ lớn và định dạng thay thế, được cung cấp miễn phí khi có yêu cầu. Vui lòng gọi số **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu Quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho Quý vị. Gọi số **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-742-7900** (TTY: **711**) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-742-7900** (TTY: **711**)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք **1-888-742-7900** (TTY (հեռատիպ)՝ **711**):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-742-7900** (телетайп: **711**).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-888-742-7900** (TTY: **711**) تماس بگیرید

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-888-742-7900** (TTY: **711**) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-888-742-7900** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك

بالمجان. اتصل برقم **1-888-742-7900** (رقم هاتف الصم والب (711)).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-888-742-7900** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี
โทร **1-888-742-7900** (TTY: **711**) .

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ អរ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់ ំរំអរ អុើ នក។ ចូ ទូ ស្តី **1-888-742-7900**
(TTY: **711**) ។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດລາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ **1-888-742-7900** (TTY:
711) .

MỤC LỤC CẨM NANG BỆNH NHÂN

<u>THÔNG TIN CHUNG</u>	10
Dịch vụ Cấp cứu	10
Quá liều.....	10
Tôi sẽ liên lạc với ai nếu tôi đang có ý nghĩ muốn tự tử?.....	10
Tại sao việc đọc cuốn cẩm nang này lại quan trọng?.....	12
Thông tin Quan trọng về My Health LA	13
Là một hội viên của Chương trình START-ODS, SAPC có trách nhiệm:.....	13
<u>HỖ TRỢ HỘI VIÊN</u>	14
Thông tin cho các Hội viên cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác	14
Thông tin cho các Hội viên có khó khăn khi Đọc.....	14
Thông tin cho các Hội viên khiếm thính hoặc khiếm ngôn	14
Thông tin cho các Hội viên khiếm thị.....	15
Thông báo về các Thực hành Quyền riêng tư.....	15
Tôi sẽ liên lạc với ai nếu tôi cảm thấy mình bị phân biệt đối xử?	15
<u>CÁC DỊCH VỤ START ODS</u>	16
Các dịch vụ START-ODS là gì?	16
Khám Sàng lọc Định kỳ, Chẩn đoán, và Điều trị sớm (EPSDT)	21
<u>LÀM THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC NHẬN DỊCH VỤ START ODS</u>	21
Làm thế nào để tôi nhận được các Dịch vụ START ODS?	21
Tôi có thể nhận được các dịch vụ START ODS ở đâu?	22
Chăm sóc ngoài giờ	22
Làm cách nào để tôi biết được khi nào tôi cần trợ giúp?	23
Làm cách nào để tôi biết khi nào một trẻ em hoặc trẻ vị thành niên cần sự trợ giúp? ..	23
<u>LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN</u>	23
Tôi có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thần đặc biệt ở đâu?	23
<u>TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ</u>	24
Tính cần thiết về mặt y tế là gì và tại sao nó lại quan trọng?	24

Các tiêu chí về 'Tính cần thiết về mặt y tế' để được bao trả các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện là gì? 24

LỰA CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP..... 25

Làm thế nào để tôi lựa chọn một nhà cung cấp cho các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà tôi cần? 25

Khi tôi tìm được một nhà cung cấp, Chương trình của Quận có thể cho nhà cung cấp biết các dịch vụ mà tôi nhận không? 25

Chương trình START-ODS của tôi sử dụng các nhà cung cấp nào?..... 26

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH PHÚC LỢI BẤT LỢI..... 26

Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi là gì? 26

Khi nào tôi sẽ nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi?..... 26

Có phải tôi sẽ luôn nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi khi tôi không được nhận các dịch vụ mà tôi muốn không? 27

Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi sẽ cho tôi biết điều gì? 27

Tôi nên làm gì khi nhận được một Thông Báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi?..... 28

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ..... 28

Sẽ thế nào nếu tôi không nhận được các dịch vụ tôi muốn từ Chương trình của Quận? 28

Tôi có thể được giúp đỡ để nộp một đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang được không?..... 29

Sẽ thế nào nếu tôi muốn giải quyết một vấn đề với Chương trình của Quận nhưng không muốn trình đơn khiếu nại hay kháng cáo? 29

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI..... 29

Khiếu nại là gì? 29

Tôi có thể trình khiếu nại khi nào? 30

Tôi có thể trình một khiếu nại như thế nào?..... 30

Làm thế nào để tôi biết rằng Chương trình của Quận đã nhận được khiếu nại của tôi? 30

Khi nào thì khiếu nại của tôi sẽ được quyết định? 31

Làm thế nào để tôi biết được liệu Chương trình của Quận có đưa ra quyết định về khiếu nại của tôi không?..... 31

Có thời hạn để trình một khiếu nại không? 31

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ NHANH) 31

Kháng cáo tiêu chuẩn là gì?	31
Tôi có thể trình kháng cáo khi nào?	33
Tôi có thể trình kháng cáo như thế nào?.....	33
Làm thế nào để tôi biết kháng cáo của mình đã được quyết định?.....	33
Có thời hạn cho việc nộp một đơn kháng cáo không?	34
Quyết định về kháng cáo của tôi sẽ được đưa ra khi nào?.....	34
Sẽ thế nào nếu tôi không thể chờ 30 ngày để nhận quyết định kháng cáo?.....	34
Quy trình kháng cáo nhanh là gì?	34
Khi nào tôi có thể trình một kháng cáo nhanh?	35

QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG..... 35

Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là gì?	35
Các quyền Điều Trần Tiểu Bang của tôi là gì?.....	35
Tôi có thể trình đơn yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang khi nào?	36
Làm thế nào để tôi yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?	36
Có một thời hạn để nộp yêu cầu cho một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không?	37
Tôi có thể tiếp tục các dịch vụ trong khi tôi đang chờ quyết định của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không?	37
Sẽ thế nào nếu tôi không thể chờ tới 90 ngày cho quyết định của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?.....	37

THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA..... 38

Ai có thể được nhận Medi-Cal?.....	38
Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không?	38
Medi-Cal có bao trả cho đưa đón không?	39

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HỘI VIÊN..... 39

Quyền lợi của tôi là gì với tư cách là một người được nhận các dịch vụ START-ODS?	39
Trách nhiệm của tôi là gì với tư cách là một người được nhận các dịch vụ START-ODS?	41

DANH BA NHÀ CUNG CẤP..... 42

YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI CHĂM SÓC..... 42

Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp trước đó, nhưng hiện tại đã ra khỏi mạng lưới của mình?	42
Tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới như thế nào?	43

Sẽ thế nào nếu tôi tiếp tục đến gặp nhà cung cấp ngoài hệ thống này sau khi chuyển đổi tới Chương trình của Quận?	43
Tại sao Chương trình của Quận lại từ chối yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi?	43
Sẽ như thế nào nếu yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi bị từ chối?	43
Sẽ như thế nào nếu yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi được phê duyệt?.....	44
Yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi sẽ được xử lý nhanh như thế nào?	44
Điều gì sẽ diễn ra vào cuối giai đoạn chuyển đổi chăm sóc của tôi?	44

THÔNG TIN CHUNG

Dịch vụ Cấp cứu

Dịch vụ cấp cứu được bao trả 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Nếu Quý vị nghĩ rằng mình đang cần cấp cứu liên quan đến sức khỏe, hãy gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất để được trợ giúp.

Dịch vụ Cấp cứu là các dịch vụ được cung cấp cho một tình trạng bệnh lý bất thường, bao gồm tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần.

Một tình trạng y tế cấp cứu là khi quý vị có các triệu chứng gây ra cơn đau nghiêm trọng hoặc một bệnh hoặc chấn thương nghiêm trọng, mà theo đó một người bình thường (một người không làm trong ngành y khoa với sự cẩn trọng hoặc cẩn thận) tin tưởng một cách hợp lý rằng nếu không được điều trị y tế sẽ dẫn đến:

- Đặt tình trạng sức khỏe của quý vị vào nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu quý vị đang mang thai, khiến cho sức khỏe của quý vị hoặc của thai nhi gặp nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Gây nguy hại nghiêm trọng cho các hoạt động của cơ thể, hoặc
- Gây tổn thương nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ cấp cứu không cần phải xin phép.

Quá liều

Nếu quý vị hoặc người quý vị biết bị quá liều, hãy gọi 911 sớm nhất có thể.

Naloxone là một loại thuốc có thể ngay lập tức chống lại tác động của việc sử dụng ma túy/heroin quá liều. Quý vị có thể sử dụng nó khi có người bị quá liều và nên gọi 911 ngay lập tức. Nhiều nhân viên cấp cứu mang thuốc này theo bên mình, và nó cũng có bán tại một số hiệu thuốc mà không cần toa thuốc. Hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để biết thêm thông tin.

Tôi sẽ liên lạc với ai nếu tôi đang có ý nghĩ muốn tự tử?

Nếu quý vị hoặc người quý vị biết đang rơi vào khủng hoảng, vui lòng gọi Đường dây Ngăn ngừa Tự sát Quốc gia theo số 1-800-273-TALK (8255).

Đối với người dân của Quận Los Angeles đang tìm kiếm sự trợ giúp trong cơn khủng hoảng và để tiếp cận với các chương trình sức khỏe tâm thần tại địa phương, vui lòng gọi theo các số điện thoại dưới đây:

**Đường dây nóng Dịch vụ Nhân sinh
Quận Los Angeles**

<http://www.211la.org>

Quay số “211”

Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ 24 giờ

Sở Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles

<http://dmh.lacounty.gov>

800-854-7771

Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ 24 giờ

Đường dây nóng Ngăn ngừa Tự tử

<http://www.didihirsch.org>

877-7-CRISIS hoặc 877-727-4747

Đường dây nóng Thanh thiếu niên

www.teenlineonline.org

800-TLC-TEEN (852-8336)

Đường dây nóng về

Khủng hoảng Thanh thiếu niên California

www.youthcrisisline.org

1-800-843-5200

Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ 24 giờ

Dự án Những người lính

www.thesoldiersproject.org

877-576-5343

Dự án Trevor

<http://www.thetrevorproject.org>

866-4- U-TREVOR (866-488-7386)

Trung tâm Điều trị và Tư vấn

Châu Á Thái Bình Dương

<http://www.apctc.org>

213-252-2100 cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ

**Trung tâm Người đồng tính Nam và Nữ
Loss Angeles**

<http://www.lagaycenter.org>

323-993-7400

Tại sao việc đọc cuốn cẩm nang này lại quan trọng?

Chào mừng Quý vị đến với hệ thống chăm sóc điều trị sử dụng chất gây nghiện của Quận Los Angeles. Tài liệu này miêu tả Hệ thống Cung cấp Có tổ chức Drug Medi-Cal của Tiểu bang California (DMC-ODS). Drug Medi-Cal (DMC) là một loại bảo hiểm sức khỏe bao trả cho việc điều trị Rối loạn do Sử dụng Chất gây nghiện (còn được gọi là nghiện thuốc hoặc bia rượu) cho các hội viên đủ điều kiện.

Tiểu bang California đã ký hợp đồng với Substance Abuse Prevention and Control (SAPC) thuộc Sở Y tế Công cộng của Quận Los Angeles nhằm cung cấp các dịch vụ điều trị cho những người thụ hưởng hội đủ điều kiện. Tại Quận Los Angeles, chương trình chăm sóc sức khỏe điều trị sử dụng chất gây nghiện được gọi là **System Transformation to Advance Recovery and Treatment** (Chuyển đổi Hệ thống sang Phục hồi và Điều trị Nâng cao) hay START ODS. Các dịch vụ của START ODS được cung cấp bởi một mạng lưới các nhà cung cấp có hợp đồng với Quận Los Angeles để cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Trong cuốn Cẩm nang Bệnh nhân này, chúng tôi sẽ đề cập tới “Chương trình của Quận” hay “START-ODS”. Đây là các dịch vụ điều trị việc sử dụng chất gây nghiện hiện đang có sẵn mà không mất chi phí cho các cá nhân hội đủ điều kiện hoặc đã ghi danh Medi-Cal hoặc My Health LA, hoặc người đã từng được giới thiệu tới các chương trình cụ thể được tài trợ bởi hệ thống tư pháp vị thành niên hoặc tội phạm.

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu được cách thức hoạt động của Chương trình của Quận để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mình cần. Cuốn cẩm nang này giải thích các quyền lợi của quý vị và cách để được nhận dịch vụ chăm sóc. Nó cũng sẽ trả lời rất nhiều câu hỏi của quý vị.

Quý vị sẽ hiểu về:

- Cách để nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện thông qua START-ODS
- Những phúc lợi nào quý vị được tiếp cận
- Phải làm gì nếu quý vị có một câu hỏi hoặc một vấn đề
- Các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của START-ODS

Nếu quý vị không đọc cuốn cẩm nang này ngay lúc này, quý vị nên giữ lại để đọc sau.

Hãy sử dụng cuốn cẩm nang này như một phần bổ sung cho cẩm nang hội viên mà quý vị đã nhận được khi ghi danh Medi-Cal. Medi-Cal bao gồm cả Chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc chương trình Medi-Cal “Phí dịch vụ” thông thường.

Thông tin Quan trọng về My Health LA

Quận Los Angeles cung cấp chăm sóc sức khỏe ban đầu miễn phí cho cả người không có bảo hiểm và người không được bảo hiểm, bất kể tình trạng di trú, thông qua Chương trình My Health LA. My Health LA dành cho các cư dân của Quận Los Angeles từ 19 tuổi trở lên, đáp ứng các yêu cầu về tính hội đủ điều kiện về thu nhập và không có và không thể có bảo hiểm. Các dịch vụ bao gồm khám sàng lọc sức khỏe và chăm sóc ban đầu, thông tin và tư vấn sức khỏe, chăm sóc đặc biệt tại các phòng khám, bệnh viện của Sở Dịch vụ Y Tế (DHS) Quận Los Angeles, và chăm sóc cấp cứu tại các bệnh viện, thuốc theo toa, xét nghiệm và các dịch vụ phòng thí nghiệm của DHS.

Nếu quý vị là người hội đủ điều kiện hoặc là hội viên đã ghi danh của My Health LA, quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện được giới thiệu trong cuốn cẩm nang này miễn phí.

Để tìm hiểu liệu quý vị có hội đủ điều kiện tham gia My Health LA hay không, vui lòng vào trang mạng của My Health LA của DHS tại liên kết dưới đây:

<https://dhs.lacounty.gov/wps/portal/dhs/coverageoptions/myhealthla>.

Là một hội viên của Chương trình START-ODS, SAPC có trách nhiệm:

- Xác định xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ START-ODS từ quận hoặc từ mạng lưới nhà cung cấp của quận hay không.
- Điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Cung cấp một số điện thoại miễn cước hoạt động 24 giờ mỗi ngày và 7 ngày mỗi tuần có thể cho quý vị biết cách để nhận được các dịch vụ từ Chương trình của Quận. Quý vị cũng có thể liên lạc với Chương trình của Quận theo số điện thoại đó để yêu cầu dịch vụ chăm sóc ngoài giờ.
- Có đủ các nhà cung cấp để đảm bảo quý vị có thể nhận được dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện nằm trong Chương trình của Quận nếu quý vị cần.
- Thông báo và giáo dục cho Quý vị về các dịch vụ hiện có trong Chương trình của Quận.
- Cung cấp miễn phí cho quý vị các dịch vụ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc với một thông dịch viên (nếu cần thiết) và cho quý vị biết rằng các dịch vụ thông dịch này có sẵn.
- Cung cấp cho quý vị các thông tin bằng văn bản về những dịch vụ có sẵn dành cho quý vị bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Điều này bao gồm Cẩm nang Bệnh nhân có sẵn bằng ngôn ngữ khác và thông qua việc sử dụng các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ.

- Cung cấp cho quý vị các thông báo về mọi thay đổi đáng kể trong những thông tin được nêu trong cuốn cẩm nang này ít nhất 30 ngày trước ngày hiệu lực dự kiến của thay đổi đó. Một thay đổi sẽ được coi là đáng kể khi có dấu hiệu tăng hoặc giảm về số lượng hoặc kiểu dịch vụ đang có sẵn, hoặc khi có dấu hiệu tăng hoặc giảm số lượng các nhà cung cấp trong mạng lưới, hoặc khi có bất kỳ thay đổi nào sẽ ảnh hưởng đến các phúc lợi mà quý vị nhận được thông qua Chương trình của Quận.
- Thông báo cho quý vị nếu bất kỳ nhà cung cấp đã ký hợp đồng nào từ chối thực hiện hoặc hỗ trợ bất kỳ dịch vụ được bao trả nào do vấn đề đối lập tôn giáo, sắc tộc hoặc đạo đức và thông báo cho quý vị về các nhà cung cấp thay thế có cung cấp dịch vụ được bao trả đó.
- Đảm bảo rằng quý vị được tiếp tục tiếp cận các nhà cung cấp trước đó, nhưng hiện tại đã ra khỏi mạng lưới, trong một thời gian nếu việc thay đổi nhà cung cấp có thể khiến sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm hoặc tăng nguy cơ nhập viện.

Để biết thêm thông tin về START ODS, quý vị có thể gọi điện đến Đường dây Trợ giúp của Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện hoặc SASH theo số 1-844-804-7500.

HỖ TRỢ HỘI VIÊN

Thông tin cho các Hội viên cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác

Tất cả các tài liệu để thông báo cho người thụ hưởng, bao gồm Cẩm nang Bệnh nhân và Mẫu đơn Khiếu nại và Kháng cáo đều có sẵn bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả-rập, Tiếng Armenian, Tiếng Campuchia (Tiếng Khmer), Tiếng Quảng Đông, Tiếng Farsi, Tiếng Mông, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog, và Tiếng Việt. Quý vị có thể nhận các tài liệu này bằng cách gọi điện tới START ODS theo số 1-888-742-7900, hoặc vào trang mạng “Bệnh nhân và Cộng đồng” tại liên kết <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.

Thông tin cho các Hội viên có khó khăn khi Đọc

Các hội viên có khó khăn khi đọc có thể liên lạc với START ODS theo số 1-888-742-7900 hoặc vào trang mạng “Bệnh nhân và Cộng đồng” tại liên kết <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, để biết thêm thông tin về cách nhận các tài liệu theo định dạng thay thế (ví dụ: âm thanh, chữ in lớn). Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp hỗ trợ quý vị để nhận được bản sao miễn phí của các tài liệu này.

Thông tin cho các Hội viên khiếm thính hoặc khiếm ngôn

Các hội viên khiếm thính hoặc khiếm ngôn có thể liên lạc với Dịch vụ Chuyển tiếp California bằng cách quay số 711 để kết nối với Đường dây Trợ giúp của Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (SASH) để nhận dịch vụ khám sàng lọc và chuyển tiếp theo số 1-844-804-7500. Các yêu cầu bằng văn bản để nhận dịch vụ thông dịch miễn phí có thể gửi tới SUDtransformation@ph.lacounty.gov.

Thông tin cho các Hội viên khiếm thị

Các bệnh nhân khiếm thị có thể liên lạc với START ODS bằng cách quay số 1-888-742-7900 hoặc vào trang mạng “Bệnh nhân và Cộng đồng” tại liên kết <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, để biết thêm thông tin về cách nhận các tài liệu theo định dạng thay thế (ví dụ: âm thanh, chữ in lớn). Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp hỗ trợ quý vị để nhận được bản sao miễn phí của các tài liệu này.

Thông báo về các Thực hành Quyền riêng tư

Quý vị có thể nhận được một bản Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư từ nhà cung cấp của quý vị hoặc trên trang mạng tại liên kết: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.

Tôi sẽ liên lạc với ai nếu tôi cảm thấy mình bị phân biệt đối xử?

Phân biệt đối xử là vi phạm luật. Tiểu bang California và Chương trình của Quận tuân thủ các bộ luật áp dụng hiện hành của Liên bang về quyền dân sự và không phân biệt chủng tộc, màu da, nguồn gốc xuất thân, tổ tiên, tôn giáo, phái tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận diện giới tính, khuynh hướng giới tính, tuổi tác hoặc khuyết tật. Chương trình của Quận:

- Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật, chẳng hạn:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ cử chỉ đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin văn bản bằng định dạng khác (chữ nổi, chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, và các định dạng khác)
- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn:
 - Thông dịch viên bằng lời nói đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin bằng một số ngôn ngữ

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, xin vui lòng liên lạc START ODS. Nếu quý vị tin rằng Tiểu bang California hoặc START-ODS không cung cấp được các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo một cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc xuất thân, tuổi tác, khuyết tật, hoặc giới tính, quý vị có thể trình đơn khiếu nại tới:

Substance Abuse Prevention and Control
ATTN: Complaints and Investigation

1000 South Fremont Avenue, Building A-9 East, 3rd Floor
Alhambra, California 91803
Phone: 1-888-742-7900 (TTY 711)
e-mail: SAPC_compliance@ph.lacounty.gov

Quý vị có thể trình đơn khiếu nại trực tiếp, hoặc thông qua gửi thư, hoặc thư điện tử. Nếu quý vị cần được trợ giúp để trình đơn khiếu nại, START ODS luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị cần trình một đơn khiếu nại điện tử về nhân quyền tới Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Nhân quyền thông qua Cổng Khiếu nại Nhân quyền có sẵn trên trang mạng <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. Quý vị có thể trình khiếu nại nhân quyền bằng đường bưu điện hoặc qua điện thoại tới:

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

Biểu mẫu khiếu nại có tại <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>.

CÁC DỊCH VỤ START ODS

Các dịch vụ do Chương trình của Quận cung cấp là MIỄN PHÍ cho các cá nhân hội đủ điều kiện cho Medi-Cal hoặc My Health LA hoặc cá nhân được giới thiệu tới các chương trình cụ thể do hệ thống tư pháp tuổi vị thành niên hoặc hình sự tài trợ.

Nhà cung cấp của quý vị không thể yêu cầu quý vị thanh toán tiền để nhận các dịch vụ được liệt kê bên dưới. Điều đó có nghĩa là không thu phí hoặc đặt cọc, không có đồng thanh toán, và không có chia sẻ chi phí (trừ khi được yêu cầu bởi Chương trình Medi-Cal do thu nhập của quý vị). Quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ miễn phí này ngay cả khi quý vị vẫn chưa hoàn thành quá trình ghi danh, nhưng hội đủ điều kiện cho Medi-Cal hoặc My Health LA.

Các dịch vụ START-ODS là gì?

Các dịch vụ START-ODS là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người có ít nhất một rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (SUD) mà bác sĩ thông thường không thể điều trị.

Các dịch vụ START-ODS bao gồm:

- Điều trị Ngoại trú cho Người có nguy cơ
- Các dịch vụ Ngoại trú
- Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu
- Điều trị Nằm viện Bán trú (Không có sẵn tại Quận Los Angeles)
- Điều trị Tại gia (phải được Quận cho phép trước)
- Kiểm soát Cai nghiện

- Điều trị nghiện thuốc phiện
- Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc
- Các Dịch vụ Phục hồi
- Quản lý Trường hợp

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về mỗi dịch vụ START-ODS có thể phù hợp với mình, xin vui lòng xem phần mô tả bên dưới:

- **Điều trị Ngoại trú cho Người có nguy cơ**
 - ✚ Các dịch vụ tư vấn có sẵn cho các hội viên thanh thiếu niên (tuổi từ 12-20), những người được đánh giá là cần thiết về mặt y tế đối với các dịch vụ dành cho người có nguy cơ.
 - ✚ Các dịch vụ Ngoại trú cho Người có nguy cơ bao gồm sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh như tư vấn nhóm, tư vấn cá nhân, quản lý trường hợp, giáo dục bệnh nhân, và lập kế hoạch điều trị.
 - ✚ Giới hạn của dịch vụ là không quá mười (10) tiếng trong vòng 60 ngày điều trị, dịch vụ có thể cung cấp tới hai (2) phiên mỗi năm.
- **Các Dịch vụ Ngoại trú**
 - ✚ Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho hội viên lên tới chín (9) tiếng mỗi tuần cho người trưởng thành và dưới sáu (6) tiếng mỗi tuần cho thanh thiếu niên khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân thủ theo một kế hoạch điều trị cá nhân. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn đã đăng ký/được chứng nhận tại bất kỳ môi trường trong cộng đồng nào phù hợp.
 - ✚ Các dịch vụ Ngoại trú bao gồm việc tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ đảm bảo, giáo dục hội viên, dịch vụ về dược phẩm, các dịch vụ can thiệp khủng hoảng, quản lý trường hợp, và lập kế hoạch dừng điều trị.
 - ✚ Cung cấp đánh giá liên tục về các dịch vụ ngoại trú cần thiết về y tế và một đánh giá sáu tháng.
- **Các dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu**
 - ✚ Các dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu được cung cấp cho các hội viên từ tối thiểu chín (9) tiếng tới tối đa mười chín (19) tiếng mỗi tuần đối với người trưởng thành và từ tối thiểu sáu (6) tiếng tới tối đa mười chín (19) tiếng mỗi tuần dành cho thanh thiếu niên, khi được đánh giá là cần thiết về y tế và tuân theo một kế hoạch điều trị cá nhân. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận tại bất kỳ môi trường trong cộng đồng nào phù hợp.

- ✚ Các dịch vụ Ngoại trú Chuyên sâu bao gồm các nội dung tương tự như các dịch vụ ngoại trú. Điểm khác biệt chính là việc tăng số giờ dịch vụ.
 - ✚ START ODS cung cấp phúc lợi mở rộng cho phụ nữ mang thai và nuôi con nhỏ là tăng giới hạn dịch vụ lên 31 giờ cho các dịch vụ ngoại trú chuyên sâu.
 - ✚ Cung cấp đánh giá liên tục về nhu cầu y tế đối với các dịch vụ ngoại trú chuyên sâu và đánh giá sáu tháng.
- **Điều trị Nằm viện Bán trú (Không có sẵn tại Quận Los Angeles)**
 - ✚ Các dịch vụ Điều trị Nằm viện Bán trú bao gồm 20 tiếng hoặc nhiều hơn thuộc chương trình điều trị y khoa chuyên sâu mỗi tuần, được nêu trong kế hoạch điều trị của hội viên. Các chương trình nằm viện bán trú thường có quyền tiếp cận trực tiếp tới các dịch vụ tâm thần, y tế, và phòng thí nghiệm, và phải đáp ứng được các nhu cầu đã được xác định để đảm bảo theo dõi hoặc quản lý hàng ngày, nhưng có thể được sắp xếp một cách phù hợp trong một môi trường ngoại trú có cấu trúc.
 - ✚ Các dịch vụ Điều trị Nằm viện Bán trú cũng tương tự như Các dịch vụ Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu với điểm khác biệt chính là số giờ nhiều hơn và được tiếp cận với nhiều dịch vụ y tế hơn.
 - **Điều trị tại gia (phải được Quận cho phép trước)**
 - ✚ Điều trị tại nhà là một chương trình “sống tại gia” trong suốt 24 giờ không điều trị tại viện, không liên quan đến y tế, ngắn hạn, nó cung cấp các dịch vụ phục hồi cho những hội viên được chẩn đoán SUD khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân thủ với kế hoạch điều trị cá nhân. Mỗi hội viên sẽ sống tại nhà và được hỗ trợ cho nỗ lực hồi phục, duy trì và áp dụng các kỹ năng liên nhân và sống độc lập, và được tiếp cận tới các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Các nhà cung cấp và cư dân sẽ hợp tác để xác định những rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập mục tiêu, tạo kế hoạch điều trị, và giải quyết các vấn đề liên quan đến SUD. Các mục tiêu bao gồm duy trì kim hãm, chuẩn bị cho các kích thích gây tái phát, cải thiện sức khỏe và chức năng xã hội cá nhân, và tham gia vào quá trình chăm sóc liên tục.
 - ✚ Các dịch vụ tại gia **cần có sự cho phép trước** từ Chương trình của Quận. Mỗi sự cho phép đối với các dịch vụ tại gia chỉ được kéo dài tối đa 90 ngày đối với người trưởng thành và 30 ngày đối với thanh thiếu niên. Sự cho phép có thể được kéo dài dựa trên đánh giá của một chuyên gia được cấp phép khi được xác định là cần thiết về mặt y tế.
 - ✚ Phụ nữ mang thai có thể nhận các dịch vụ tại gia cho tới ngày cuối cùng của tháng mà sẽ sinh con sau đó 60 ngày.

- ✚ Các hội viên đủ điều kiện cho Khám Sàng lọc Định kỳ, Chẩn đoán, và Điều trị Sớm (EPSDT) (dưới 21 tuổi) sẽ được cho phép để thực hiện các dịch vụ tại gia liên tục dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.
- ✚ Các dịch vụ tại gia bao gồm tiếp nhận và đánh giá, lập kế hoạch điều trị, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, điều trị gia đình, các dịch vụ đảm bảo, giáo dục hội viên, các dịch vụ về dược phẩm, bảo vệ thuốc men (các cơ sở sẽ cất giữ toàn bộ thuốc sử dụng tại nhà và các nhân viên của cơ sở sẽ hỗ trợ cư dân trong việc tự quản lý thuốc), các dịch vụ can thiệp khủng hoảng, phương tiện di chuyển (cung cấp hoặc sắp xếp phương tiện di chuyển đi và về cho việc điều trị y tế cần thiết) và lập kế hoạch dừng điều trị.
- **Kiểm soát Cai nghiện**
 - ✚ Các dịch vụ Kiểm soát Cai nghiện được cung cấp khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và tuân thủ với một kế hoạch cá nhân của khách hàng. Mỗi hội viên sẽ sống tại cơ sở nếu nhận dịch vụ điều trị tại nhà và sẽ được theo dõi giám sát trong suốt quá trình cai nghiện. Các dịch vụ phục hồi hoặc tái phục hồi cần thiết về mặt y tế được cung cấp tuân thủ một kế hoạch cá nhân của khách hàng do bác sĩ được cấp phép hoặc bác sĩ kê toa được cấp phép chỉ định, và được phê duyệt và cho phép theo đúng yêu cầu của Tiểu bang California.
 - ✚ Các dịch vụ Kiểm soát Cai nghiện bao gồm tiếp nhận và đánh giá, quan sát (để đánh giá tình trạng sức khỏe và phản ứng đối với bất kỳ loại thuốc nào được kê toa), các dịch vụ về dược phẩm, và lập kế hoạch dừng điều trị.
 - ✚ Các dịch vụ Kiểm soát cai nghiện được cung cấp trong vòng tới 14 ngày liên tục, dựa theo đánh giá đối với nhu cầu về y tế bởi một chuyên gia được cấp phép làm việc trong một phạm vi hành nghề của họ.
- **Chương trình Điều trị Nghiện thuốc phiện**
 - ✚ Chương trình Điều trị Nghiện thuốc phiện (Ma túy) (OTP/NTP) được cung cấp trong các cơ sở NTP được cấp phép. Các dịch vụ y tế cần thiết được cung cấp tuân thủ theo kế hoạch cá nhân của khách hàng do bác sĩ được cấp phép hoặc bác sĩ kê toa được cấp phép chỉ định, và được phê duyệt và cho phép theo đúng yêu cầu của Tiểu bang California. OTP/NTP phải cung cấp và kê đơn thuốc cho các hội viên được bao trả theo công thức START-ODS bao gồm methadone, buprenorphi, naloxone, và disulfiram.
 - ✚ Một hội viên phải nhận được tối thiểu 50 phút tư vấn với chuyên gia trị liệu hoặc cố vấn hoặc tối đa lên tới 200 phút mỗi tháng, mặc dù các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp dựa theo tính cần thiết về mặt y tế.
 - ✚ Các dịch vụ Điều trị Nghiện ma túy bao gồm các nội dung tương tự như Các dịch vụ Điều trị Ngoại trú, với sự tích hợp liệu pháp tâm lý y tế như thảo luận trực tiếp được bác sĩ thực hiện trên cơ sở cá nhân với hội viên.

- **Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc**
 - ✚ Các dịch vụ Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT) có sẵn bên ngoài phòng khám OTP. MAT là việc sử dụng thuốc kê theo toa, kết hợp với tư vấn và trị liệu hành vi, để cung cấp phương pháp tiếp cận toàn thể cho việc điều trị SUD. Việc cung cấp mức độ dịch vụ này là tùy chọn đối với các quận tham gia.
 - ✚ Các dịch vụ MAT bao gồm đặt hàng, kê toa, kiểm soát, và quản lý tất cả các loại dược phẩm cho SUD. Đặc biệt, các trường hợp nghiện ma túy và rượu bia đã được thiết lập tốt cho các lựa chọn về dược phẩm. Các bác sĩ và bác sĩ kê toa khác có thể cung cấp thuốc cho các hội viên được bao trả theo công thức DMC bao gồm buprenorphi, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, hoặc bất kỳ loại thuốc nào được FDA phê duyệt cho việc điều trị SUD.
 - ✚ Đánh giá liên tục và một đánh giá thường niên được cung cấp để đảm bảo tính cần thiết về mặt y tế liên tục.
- **Dịch vụ Phục hồi**
 - ✚ Dịch vụ Phục hồi là rất quan trọng cho sự phục hồi và thể trạng của hội viên. Các cộng đồng điều trị trở thành cơ quan trị liệu mà thông qua đó, các hội viên được trao quyền và chuẩn bị để quản lý sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. Do đó, việc điều trị cần nhấn mạnh vào vai trò trọng tâm của hội viên trong việc quản lý sức khỏe của họ, sử dụng các chiến lược hỗ trợ tự quản lý hiệu quả, và sắp xếp các nguồn lực cộng đồng và nội bộ nhằm cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục cho các hội viên.
 - ✚ Các Dịch vụ Phục hồi bao gồm tư vấn nhóm và cá nhân, hỗ trợ điều trị lạm dụng chất gây nghiện/quản lý phục hồi (hướng dẫn phục hồi, ngăn ngừa tái nghiện, và các dịch vụ đồng đẳng); và quản lý trường hợp (kết nối với hỗ trợ giáo dục, hướng nghiệp, hỗ trợ gia đình, hỗ trợ dựa trên cộng đồng, nhà ở, phương tiện di chuyển, và các dịch vụ khác dựa theo nhu cầu).
 - ✚ Đánh giá liên tục về các Dịch vụ Hỗ trợ Phục hồi và đánh giá sáu tháng được cung cấp để đảm bảo tính cần thiết về mặt y tế.
- **Quản lý trường hợp**
 - ✚ Các Dịch vụ Quản lý trường hợp hỗ trợ một hội viên để tiếp cận tới các dịch vụ y tế, giáo dục, xã hội, tiền hướng nghiệp, hướng nghiệp, tái phục hồi hoặc các dịch vụ cộng đồng khác cần thiết. Các dịch vụ này tập trung vào điều phối việc chăm sóc SUD, tích hợp chăm sóc ban đầu đặc biệt là cho các hội viên SUD mãn tính, và tương tác với hệ thống tư pháp hình sự, nếu cần thiết.
 - ✚ Các Dịch vụ Quản lý trường hợp bao gồm một đánh giá toàn diện và tái đánh giá định kỳ về các nhu cầu cá nhân nhằm xác định nhu cầu cho việc

tiếp tục các dịch vụ quản lý trường hợp; chuyển đổi tới mức độ chăm sóc SUD cao hơn hoặc thấp hơn; phát triển và đánh giá định kỳ về kế hoạch của khách hàng có bao gồm các hoạt động dịch vụ; các hoạt động giao tiếp, điều phối, giới thiệu và các hoạt động liên quan; kiểm soát việc cung cấp dịch vụ để đảm bảo hội viên tiếp cận được tới dịch vụ và hệ thống cung cấp dịch vụ; kiểm soát sự tiến bộ của hội viên; và hỗ trợ hội viên, kết nối với việc chăm sóc sức khỏe tinh thần và thể chất, phương tiện di chuyển và duy trì các dịch vụ chăm sóc ban đầu.

- ✚ Quản lý trường hợp phải phù hợp và không được xâm phạm tính bảo mật của bất kỳ hội viên nào như đã được quy định trong Luật Liên bang và Tiểu bang California.
- ✚ Các dịch vụ Quản lý trường hợp được cung cấp trong giới hạn tối đa là mười (10) tiếng mỗi tháng.
- ✚ Phụ nữ mang thai và nuôi con nhỏ có thể nhận các dịch vụ quản lý trường hợp cho trẻ phụ thuộc đủ điều kiện trong giới hạn dịch vụ tối đa là một (1) giờ mỗi tháng cho trẻ em trong độ tuổi từ 0-16.

Khám Sàng lọc Định kỳ, Chẩn đoán, và Điều trị sớm (EPSDT)

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị có thể nhận được các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế theo chương trình Khám Sàng lọc định kỳ, Chẩn đoán, và Điều trị sớm (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT bao gồm khám sàng lọc, thị giác, nha khoa, thính giác, và tất cả các dịch vụ tùy chọn và bắt buộc cần thiết về mặt y tế được liệt kê tại luật Liên bang 42 U.S.C. 1396d(a) để khắc phục hoặc cải thiện các khuyết tật và bệnh tật và tình trạng về thể chất và tinh thần được xác định trong một cuộc khám sàng lọc EPSDT cho dù các dịch vụ này có được bao trả cho người trưởng thành hay không. Hạn chế hoặc điểm loại trừ duy nhất áp dụng cho các dịch vụ EPSDT là yêu cầu đối với tính cần thiết về mặt y tế và hiệu quả đối với chi phí.

Để biết thêm về mô tả hoàn chỉnh hơn của các dịch vụ EPSDT hiện có và được trả lời các câu hỏi, vui lòng gọi đến Đường dây Trợ giúp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện theo số 1-844-804-7500.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC NHẬN DỊCH VỤ START ODS

Làm thế nào để tôi nhận được các Dịch vụ START ODS?

Nếu quý vị nghĩ rằng chính mình hoặc ai đó quý vị biết cần các dịch vụ điều trị về sử dụng chất gây nghiện, quý vị có thể nhận được dịch vụ bằng cách gọi điện miễn phí đến Đường dây Hỗ trợ của Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện theo số 1-844-804-7500 hoặc

bằng cách xác định một Nhà cung cấp trong Mạng lưới sử dụng công cụ trực tuyến có sẵn tại <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>.

Quý vị cũng có thể được giới thiệu tới các dịch vụ điều trị SUD theo các cách khác. Chương trình của Quận phải chấp nhận các giới thiệu về các dịch vụ điều trị về sử dụng chất gây nghiện từ các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, những người này sẽ nghĩ rằng quý vị có thể cần các dịch vụ này, và từ chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal, nếu quý vị là một hội viên. Thông thường, nhà cung cấp hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ để có thể giới thiệu, trừ khi có một trường hợp khẩn cấp. Các cá nhân và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, bao gồm trường học, Sở dịch vụ xã hội hoặc phúc lợi quận; những người bảo hộ, người giám hộ, hoặc hội viên trong gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được bao trả có sẵn thông qua mạng lưới nhà cung cấp của Quận Los Angeles. Nếu bất kỳ nhà cung cấp đã ký hợp đồng nào phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ các dịch vụ được bao trả, quận Los Angeles sẽ sắp xếp một nhà cung cấp khác để thực hiện dịch vụ. Quận Los Angeles sẽ phản ứng với sự giới thiệu và điều phối kịp thời trong trường hợp một dịch vụ được bao trả không có sẵn từ một nhà cung cấp vì sự phản đối về tôn giáo, đạo đức hay nhân phẩm đối với dịch vụ được bao trả.

Nếu quý vị cần thay đổi nhà cung cấp hoặc chuyển từ một dịch vụ sang dịch vụ sang dịch vụ khác (chẳng hạn như chuyển đổi từ điều trị tại nhà thành điều trị ngoại trú), quản lý trường hợp tại nhà cung cấp điều trị hiện tại của quý vị sẽ điều phối sự thay đổi này và giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác đáp ứng được bất kỳ nhu cầu hoặc ưu tiên nào của quý vị. Quý vị cũng có thể tự tìm kiếm một nhà cung cấp dịch vụ bằng cách tìm kiếm trên danh mục thông tin nhà cung cấp trên mạng tại liên kết <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>, hoặc bằng cách gọi điện đến SASH theo số 1-844-804-7500.

Tôi có thể nhận được các dịch vụ START ODS ở đâu?

Quận Los Angeles đang tham gia vào chương trình thử nghiệm Hệ thống Cung cấp có quản lý Drug Medi-Cal (DMC ODS) của Tiểu bang California. Là một cư dân của Quận Los Angeles, quý vị có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Chương trình START-ODS. START-ODS có các nhà cung cấp dịch vụ điều trị về sử dụng chất gây nghiện để điều trị các tình trạng được chương trình bao trả. Các quận khác không cung cấp các dịch vụ Drug Medi-Cal và không tham gia vào chương trình thử nghiệm DMC-ODS sẽ có thể cung cấp các dịch vụ DMC thông thường cho quý vị nếu cần. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng đủ điều kiện cho các dịch vụ EPSDT tại bất kỳ quận nào trên toàn tiểu bang.

Chăm sóc ngoài giờ

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc ngoài giờ hoặc vào cuối tuần, quý vị có thể gọi điện đến Đường dây Trợ giúp của Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (SASH) theo số 1-844-804-7500 để xem liệu một nhà cung cấp dịch vụ điều trị có thể phục vụ quý vị ngay

được không. Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ điều trị, quý vị có thể trao đổi với nhà cung cấp điều trị của mình để tìm hiểu thêm về dịch vụ ngoài giờ của họ. Tất cả các nhà cung cấp điều trị ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu đều được yêu cầu bắt buộc phải mở cửa vào ít nhất hai buổi tối mỗi tuần và một ngày cuối tuần để có nhiều thời gian điều trị hơn và quý vị có thể nhận được sự chăm sóc tại đó.

Làm cách nào để tôi biết được khi nào tôi cần trợ giúp?

Nhiều người gặp khoảng thời gian khó khăn trong cuộc sống và nhiều người gặp vấn đề về sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ khi tự hỏi bản thân mình liệu quý vị có cần sự trợ giúp chuyên nghiệp không đó là phải tin tưởng vào bản thân. Nếu quý vị đủ điều kiện cho Medi-Cal hoặc My Health LA, và quý vị nghĩ rằng mình có thể cần sự trợ giúp chuyên nghiệp, quý vị nên gọi điện đến SASH miễn phí 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần theo số 1-844-804-7500 để yêu cầu khám sàng lọc hoặc đánh giá.

Làm cách nào để tôi biết khi nào một trẻ em hoặc trẻ vị thành niên cần sự trợ giúp?

Quý vị có thể liên lạc với Chương trình của Quận để đánh giá cho con trẻ hoặc trẻ vị thành niên của quý vị nếu quý vị nghĩ rằng bé đang có những biểu hiện của các vấn đề do sử dụng chất gây nghiện. Nếu con trẻ hoặc trẻ vị thành niên của quý vị đủ điều kiện cho Medi-Cal, My Health LA hoặc các đánh giá của quận thể hiện rằng các dịch vụ điều trị nghiện chất gây nghiện hoặc rượu bia được bao trả bởi quận tham gia là cần thiết, quận sẽ sắp xếp để con trẻ hoặc vị thành niên của quý vị nhận được dịch vụ.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN

Tôi có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt ở đâu?

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt tại quận quý vị đang sống. Mỗi quận đều có các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt dành cho trẻ nhỏ, thanh thiếu niên, người trưởng thành, và người lớn tuổi. Nếu quý vị cảm thấy rằng mình cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt, xin vui lòng liên lạc với Sở Sức khỏe Tâm thần của Quận Los Angeles qua đường dây nóng 24/7 theo số 1-800-854-7771. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị hội đủ điều kiện cho chương trình Khám sàng lọc Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm (EPSDT), chương trình này có thể bao gồm các phúc lợi và phạm vi bao trả bổ sung.

Chương trình Sức khỏe Tâm thần (MHP) sẽ xác định liệu quý vị có cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt không. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt, MHP sẽ giới thiệu quý vị tới một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

TÍNH CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ

Tính cần thiết về mặt y tế là gì và tại sao nó lại quan trọng?

Một trong những điều kiện cần thiết để nhận được dịch vụ điều trị về sử dụng chất gây nghiện thông qua Kế hoạch START-ODS tại quận của quý vị đó là ‘Tính cần thiết về mặt y tế’. Điều này có nghĩa là một bác sĩ hoặc chuyên gia được cấp phép sẽ trao đổi với quý vị để quyết định xem liệu có một nhu cầu dịch vụ hay không, và liệu quý vị có thể được trợ giúp bởi các dịch vụ nếu quý vị nhận được.

Thuật ngữ ‘Tính cần thiết về mặt y tế’ rất quan trọng bởi vì nó sẽ giúp để quyết định liệu quý vị có hội đủ điều kiện cho các dịch vụ START-ODS hay không, và các dịch vụ nào thuộc Chương trình của Quận là phù hợp. Việc đưa ra tính cần thiết về mặt y tế là một phần quan trọng của quá trình để nhận được các dịch vụ START-ODS.

Các tiêu chí về ‘Tính cần thiết về mặt y tế’ để được bao trả các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện là gì?

Là một phần của việc xác định liệu quý vị có cần dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện hay không, Chương trình của Quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để xác định xem liệu các dịch vụ này có tính cần thiết về mặt y tế hay không, như đã được giải thích ở trên. Phần này sẽ giải thích về cách Quận Los Angeles đưa ra quyết định đó.

Để nhận được các dịch vụ thông qua Chương trình của Quận, quý vị phải đáp ứng được các tiêu chí sau:

- Quý vị phải được ghi danh vào Medi-Cal hoặc hội đủ điều kiện cho My Health LA hoặc một chương trình đủ điều kiện khác của Quận.
- Quý vị phải sinh sống tại Quận Los Angeles và có các quyền lợi Medi-Cal được chỉ định tới Quận Los Angeles, nếu Medi-Cal được áp dụng.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán trong Cẩm nang Thống kê và Chẩn đoán về Rối loạn Tâm thần (DSM) thuộc Rối loạn nghiện và liên quan đến chất gây nghiện. Bất kỳ người trưởng thành, hoặc thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, nào được đánh giá là “có nguy cơ” phát triển SUD sẽ đủ điều kiện để nhận được các dịch vụ Can thiệp sớm nếu họ không đáp ứng được các tiêu chí của tính cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị phải đáp ứng được định nghĩa về tính cần thiết về mặt y tế của Hiệp hội về các loại chất gây nghiện của Hoa Kỳ (ASAM) đối với các dịch vụ dựa trên tiêu chí của ASAM (Các tiêu chí ASAM là các tiêu chuẩn điều trị quốc gia đối với các tình trạng nghiện và liên quan đến chất gây nghiện).

Quý vị không cần biết liệu mình có chẩn đoán hay không để yêu cầu được trợ giúp. Chương trình của Quận sẽ giúp quý vị nhận được thông tin này và sẽ xác định tính cần thiết về mặt y tế bằng một bài đánh giá.

LỰA CHỌN MỘT NHÀ CUNG CẤP

Làm thế nào để tôi lựa chọn một nhà cung cấp cho các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà tôi cần?

START ODS có thể đặt ra một số giới hạn đối với các lựa chọn về nhà cung cấp của quý vị nhưng phải cho quý vị cơ hội được lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp khi quý vị bắt đầu dịch vụ, trừ khi Chương trình của Quận có một lý do hợp lý cho việc tại sao không thể đưa ra một sự lựa chọn, chẳng hạn, chỉ có một nhà cung cấp có thể mang đến dịch vụ mà quý vị cần. Chương trình của Quận cũng phải cho phép Quý vị thay đổi nhà cung cấp. Khi quý vị thay đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị lựa chọn giữa ít nhất hai nhà cung cấp, trừ khi có lý do hợp lý để không làm như vậy.

Đôi khi, các nhà cung cấp có hợp đồng với quận sẽ tự ra khỏi mạng lưới của quận hoặc theo yêu cầu của Chương trình của Quận. Khi điều này xảy ra, Chương trình của Quận phải nỗ lực hợp lý để đưa ra thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng của một nhà cung cấp có hợp đồng với quận trong vòng 15 ngày sau khi nhận được hoặc đưa ra thông báo chấm dứt, tới từng người đang nhận các dịch vụ điều trị SUD từ nhà cung cấp đó.

Khi tôi tìm được một nhà cung cấp, Chương trình của Quận có thể cho nhà cung cấp biết các dịch vụ mà tôi nhận không?

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị, và Chương trình của Quận đều tham gia vào quá trình quyết định các dịch vụ mà quý vị nhận thông qua quận bằng cách theo dõi các tiêu chí về tính cần thiết về mặt y tế và danh sách của các dịch vụ được bao trả. Đôi khi, quận sẽ để quý vị và nhà cung cấp của quý vị quyết định. Trong những trường hợp còn lại, Chương trình của Quận có thể yêu cầu nhà cung cấp của Quý vị yêu cầu Chương trình của Quận đánh giá các nguyên nhân mà nhà cung cấp đó nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ trước khi dịch vụ đó được cung cấp. Chương trình của Quận phải sử dụng một chuyên gia đủ điều kiện để thực hiện công việc đánh giá. Quy trình đánh giá này được gọi là quy trình cho phép thanh toán chương trình.

Quy trình cho phép của Chương trình của Quận phải tuân theo lịch cụ thể. Đối với sự cho phép tiêu chuẩn, chương trình phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp trong vòng 14 ngày. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu hoặc Chương trình của Quận nghĩ rằng quý vị sẽ có thêm lợi ích để nhận thêm thông tin từ nhà cung cấp, lịch trình có thể được kéo dài lên tới 14 ngày nữa. Một ví dụ về việc kéo dài do lợi ích của quý vị đó là khi quận nghĩ rằng họ có thể phê duyệt yêu cầu được cho phép từ nhà cung cấp của quý vị nếu Chương trình của Quận có thêm thông tin về nhà cung cấp của quý vị và sẽ có thể từ chối yêu cầu nếu không có thông tin. Nếu Chương trình của Quận kéo dài lịch trình, quận sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc gia hạn này.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong lịch trình bắt buộc đối với một yêu cầu cấp phép tiêu chuẩn hoặc cấp phép nhanh, Chương trình của Quận phải gửi cho quý vị một Thông

báo về Xác định Phúc lợi Bất lợi, cho quý vị biết rằng các dịch vụ đã bị từ chối và do đó quý vị có thể kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần Công bằng Tiểu Bang.

Quý vị có thể hỏi Chương trình của Quận để biết thêm thông tin về quy trình cấp phép bằng cách gọi điện đến số 1-626-299-4595.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Chương trình của Quận về quy trình cấp phép, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo tới Quận hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Chương trình START-ODS của tôi sử dụng các nhà cung cấp nào?

Nếu quý vị mới tham gia START ODS, quý vị có thể tìm thấy một danh sách toàn bộ các nhà cung cấp trong Chương trình của Quận tại liên kết <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> và có chứa các thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị SUD họ cung cấp, và các thông tin khác để giúp quý vị tiếp cận được các dịch vụ chăm sóc, bao gồm các thông tin về các dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa có sẵn từ nhà cung cấp. Nếu quý vị có câu hỏi về các nhà cung cấp, vui lòng gọi đến Đường dây Trợ giúp về Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện hoặc SASH theo số 1-844-804-7500. Quý vị cũng có thể tìm danh sách các nhà cung cấp trên trang web.

THÔNG BÁO VỀ QUYẾT ĐỊNH PHÚC LỢI BẤT LỢI

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

Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi, đôi khi còn được gọi là NOABD, là một biểu mẫu mà START ODS sử dụng để thông báo cho quý vị về thời điểm khi chương trình đưa ra quyết định về việc quý vị có được nhận dịch vụ điều trị về sử dụng chất gây nghiện hay không. Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi cũng được sử dụng nếu đơn khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được xử lý đúng thời hạn, hoặc nếu quý vị không nhận được các dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn lịch trình của Chương trình của Quận trong việc cung cấp các dịch vụ.

Khi nào tôi sẽ nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi?

Quý vị sẽ nhận được một Thông báo Quyết định Phúc lợi Bất lợi:

- Nếu Chương trình của Quận hoặc một trong số các nhà cung cấp quyết định rằng quý vị không hội đủ điều kiện để nhận được bất kỳ dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện Medi-Cal nào bởi vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí của tính cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu Chương trình của Quận phê duyệt, nhưng Chương trình của Quận không đồng ý và từ chối yêu cầu của nhà cung cấp hoặc thay đổi loại hình hoặc tần suất của dịch vụ. Trong hầu hết mọi trường hợp, quý vị sẽ nhận

được một Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi trước khi quý vị nhận được dịch vụ, nhưng đôi khi Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi sẽ đến sau khi quý vị đã nhận được dịch vụ, hoặc trong khi quý vị đang nhận được dịch vụ. Nếu Quý vị nhận được một Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, quý vị sẽ **không phải thanh toán tiền dịch vụ**.

- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương trình của Quận phê duyệt, nhưng Chương trình của Quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Nếu Chương trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo đúng lịch trình mà Chương trình của Quận đã đặt ra. Xin gọi điện cho Chương trình của Quận để tìm hiểu thêm về các tiêu chuẩn về lịch trình cụ thể của từng quận.
- Nếu quý vị trình một đơn khiếu nại lên Chương trình của Quận và Chương trình của Quận không phản hồi lại quý vị với một quyết định bằng văn bản về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo với Chương trình của Quận và Chương trình của Quận không phản hồi lại quý vị với một quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày hoặc, nếu quý vị đã trình một đơn kháng cáo nhanh, và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.

Có phải tôi sẽ luôn nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi khi tôi không được nhận các dịch vụ mà tôi muốn không?

Có một số trường hợp mà quý vị có thể không nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi. Quý vị vẫn có thể nộp một đơn kháng cáo tới Chương trình của Quận hoặc nếu quý vị đã hoàn thành quy trình kháng cáo, quý vị vẫn có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang khi những điều này diễn ra.

Các thông tin về cách trình một kháng cáo hoặc yêu cầu một phiên điều trần công bằng có trong cuốn cẩm nang này. Các thông tin phải được cung cấp tại văn phòng nhà cung cấp của quý vị.

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

Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi sẽ cho quý vị viết về:

- Những việc Chương trình của Quận thực hiện có ảnh hưởng tới quý vị và khả năng để quý vị nhận được các dịch vụ.
- Ngày hiệu lực của quyết định và lý do chương trình đưa ra quyết định.
- Các quy định của Tiểu bang hoặc Liên bang mà Quận phải tuân theo khi đưa ra quyết định.
- Quyền của quý vị là gì nếu quý vị không đồng ý với những điều chương trình đã thực hiện.
- Cách để trình đơn kháng cáo với chương trình.
- Cách để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

- Cách để yêu cầu một kháng cáo nhanh hoặc một phiên điều trần công bằng nhanh.
- Cách để được giúp đỡ khi trình đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Quý vị phải trình đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong bao lâu.
- Nếu quý vị đủ điều kiện để tiếp tục nhận dịch vụ trong khi quý vị đang chờ một quyết định Kháng cáo hoặc Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Khi quý vị phải trình đơn Kháng Cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị muốn tiếp tục dịch vụ.

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

Khi quý vị nhận được một Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi, quý vị nên đọc cẩn thận toàn bộ thông trong biểu mẫu. Nếu quý vị không hiểu rõ về biểu mẫu, Chương trình của Quận có thể hỗ trợ. Quý vị có thể nhờ một người khác giúp đỡ mình.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng lại khi quý vị trình đơn kháng cáo hoặc yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu tiếp tục dịch vụ không muộn hơn 10 ngày sau khi nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được đưa trực tiếp tới quý vị, hoặc trước ngày hiệu lực của thay đổi.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Sẽ thế nào nếu tôi không nhận được các dịch vụ tôi muốn từ Chương trình của Quận?

START ODS có một cách để giúp quý vị giải quyết bất kỳ vấn đề gì có liên quan đến các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện mà quý vị đang được nhận. Đây là quy trình giải quyết vấn đề và nó có thể bao gồm các quy trình dưới đây.

1. Quy trình Khiếu nại – thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện của quý vị, ngoại trừ Phúc lợi Bất lợi
2. Quy trình Kháng cáo – đánh giá một quyết định (từ chối hoặc thay đổi dịch vụ) đã được Chương trình của Quận hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện của quý vị.
3. Quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang – Đánh giá để đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện mà quý vị được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Trình một đơn khiếu nại, hoặc kháng cáo, hoặc một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang sẽ không chống lại quý vị và không ảnh hưởng đến các quyền lợi mà quý vị đang

được hưởng. Khi đơn khiếu nại hoặc kháng cáo hoàn tất, Chương trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị và những người khác có liên quan về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang kết thúc, Văn phòng Điều Trần Tiểu Bang sẽ thông báo tới quý vị và những người khác có liên quan về kết quả cuối cùng.

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

Tôi có thể được giúp đỡ để nộp một đơn kháng cáo, khiếu nại hoặc một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang được không?

Chương trình của Quận sẽ có nhân sự sẵn sàng giải thích các quy trình này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo một vấn đề dù là một đơn khiếu nại, một kháng cáo, hay một yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn cho quy trình 'nhẹ' không, có nghĩa là quý vị sẽ được xem xét nhanh hơn bởi vì tình trạng sức khỏe hoặc sự ổn định của quý vị đang gặp nguy hiểm. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác để hành động đại diện cho mình, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện.

Nếu quý vị muốn được trợ giúp, xin vui lòng gọi điện tới Đường dây Trợ giúp của Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện hay SASH theo số 1-844-804-7500.

Sẽ thế nào nếu tôi muốn giải quyết một vấn đề với Chương trình của Quận nhưng không muốn trình đơn khiếu nại hay kháng cáo?

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ của Tiểu bang nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc tìm kiếm người phù hợp ở Quận có thể giúp đỡ quý vị giải quyết thông qua hệ thống.

Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp về pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về quyền điều trần hoặc các hỗ trợ pháp lý miễn phí từ Ban Phản Hồi Thắc Mắc Cộng Đồng:

Vui lòng gọi tới số điện thoại miễn phí: 1-800-952-5253

Nếu quý vị là người khiếm thính và sử dụng TDD, vui lòng gọi: 1-800-952-8349

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là việc thể hiện sự không hài lòng về bất kỳ điều gì có liên quan đến các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện và không phải là một trong những vấn đề thuộc quy trình kháng cáo và quy trình Điều Trần Tiểu Bang.

Quy trình khiếu nại sẽ:

- Bao gồm các thủ tục đơn giản, và dễ hiểu, cho phép quý vị trình bày khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc văn bản.
- Không chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị bằng bất kỳ cách nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác để hành động đại diện cho mình, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động đại diện cho mình, Chương trình của Quận có thể yêu cầu quý vị ký một biểu mẫu để ủy quyền cho chương trình công bố thông tin với người đó.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ điều kiện để làm điều đó và không liên quan đến các cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định trước đó.
- Xác định vai trò và trách nhiệm của quý vị, Chương trình của Quận và nhà cung cấp của quý vị.
- Cung cấp giải pháp cho khiếu nại trong khung thời hạn bắt buộc.

Tôi có thể trình khiếu nại khi nào?

Quý vị có thể trình một khiếu nại với START ODS tại bất kỳ thời điểm nào nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện mà quý vị đang nhận được từ Chương trình của Quận hoặc có quan ngại khác về Chương trình của Quận.

Tôi có thể trình một khiếu nại như thế nào?

Quý vị có thể gọi điện đến số 1-888-742-7900 để được trợ giúp về một khiếu nại. Quý vị cũng có thể tìm thấy biểu mẫu khiếu nại START ODS tại mục Bệnh nhân và Cộng đồng trên trang web của SAPC hoặc quý vị có thể lấy từ nhà cung cấp dịch vụ của mình.

Chương trình của Quận sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại cơ sở của nhà cung cấp để gửi đi trong khiếu nại của quý vị. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại bằng các cách sau:

- **qua thư điện tử** gửi biểu mẫu tới SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- **qua fax** gửi biểu mẫu tới 1-626-458-6692

Khiếu nại có thể được trình bằng lời nói hoặc văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được ghi nhận bằng văn bản sau đó.

Làm thế nào để tôi biết rằng Chương trình của Quận đã nhận được khiếu nại của tôi?

Chương trình của Quận sẽ cho quý vị biết khi họ nhận được khiếu nại của quý vị bằng cách gửi cho quý vị một xác nhận bằng văn bản.

Khi nào thì khiếu nại của tôi sẽ được quyết định?

Chương trình của Quận phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 90 ngày kể từ ngày quý vị trình khiếu nại của mình. Khung thời gian có thể được kéo dài tới 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương trình của Quận tin rằng cần phải có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về tình huống khi việc trì hoãn có thể là tốt cho quyền lợi của quý vị đó là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết được khiếu nại của quý vị nếu Chương trình của Quận có thêm thời gian để nhận thêm thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

Làm thế nào để tôi biết được liệu Chương trình của Quận có đưa ra quyết định về khiếu nại của tôi không?

Khi một khiếu nại được đưa ra có liên quan đến khiếu nại của quý vị, Chương trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị về quyết định bằng văn bản. Nếu Chương trình của Quận không thông báo tới quý vị hoặc bất kỳ bên nào có ảnh hưởng về quyết định của khiếu nại một cách kịp thời, Chương trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị một Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi để thông báo cho quý vị về quyền để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Chương trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi vào ngày hết hạn của khung thời gian.

Có thời hạn để trình một khiếu nại không?

Quý vị có thể trình một khiếu nại vào bất kỳ thời điểm nào.

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (TIÊU CHUẨN VÀ NHANH)

START ODS chịu trách nhiệm trong việc cho phép quý vị yêu cầu xem xét lại một quyết định đã được chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị đưa ra về các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện của quý vị. Có hai cách quý vị có thể yêu cầu đánh giá. Một cách là sử dụng quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Cách thứ hai là sử dụng quy trình kháng cáo nhanh. Hai biểu mẫu kháng cáo là giống nhau, tuy nhiên có một số yêu cầu cụ thể để được coi là một kháng cáo nhanh. Các yêu cầu cụ thể được giải thích ở bên dưới.

Kháng cáo tiêu chuẩn là gì?

Một kháng cáo tiêu chuẩn là một yêu cầu xem xét lại một vấn đề mà quý vị đang gặp phải với chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị có liên quan đến việc bị từ chối hoặc thay đổi trong các dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng quý vị đang cần. Nếu quý vị yêu cầu một kháng cáo tiêu chuẩn, Chương trình của Quận có thể mất tới 30 ngày để đánh giá nó. Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ đợi 30 ngày sẽ khiến tình trạng sức khỏe của mình gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu một 'kháng cáo nhanh'.

Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ:

- Cho phép quý vị nộp kháng cáo trực tiếp, qua điện thoại, hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp kháng cáo của mình trực tiếp hoặc thông qua điện thoại, quý vị phải nộp thêm kháng cáo bằng văn bản có chữ ký sau đó. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp để viết kháng cáo. Nếu quý vị không nộp kháng cáo bằng văn bản có chữ ký, kháng cáo của quý vị sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, ngày quý vị nộp kháng cáo bằng lời nói sẽ là ngày trình kháng cáo.
- Đảm bảo rằng trình một kháng cáo sẽ không chống lại quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị theo bất kỳ cách nào.
- Cho phép quý vị ủy quyền cho một người khác để hành động đại diện cho mình, bao gồm một nhà cung cấp. Nếu quý vị ủy quyền cho một người khác hành động đại diện cho mình, chương trình có thể yêu cầu quý vị ký một biểu mẫu ủy quyền cho chương trình công bố thông tin của quý vị cho người đó.
- Tiếp tục các quyền lợi của quý vị sau khi yêu cầu kháng cáo trong khung thời hạn bắt buộc, tức là 10 ngày kể từ ngày quý vị nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi được đóng dấu bưu điện hoặc được trực tiếp gửi đến quý vị. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ liên tục khi kháng cáo đang chờ xử lý. Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục quyền lợi, và quyết định cuối cùng của kháng cáo xác nhận quyết định cắt giảm hoặc dừng các dịch vụ quý bị đang nhận, quý vị có thể sẽ phải nộp một khoản chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo đang được chờ xử lý.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra quyết định có đủ điều kiện để làm điều đó và không liên quan đến các cấp độ xem xét hoặc đưa ra quyết định trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của mình, bao gồm hồ sơ y tế, và bất kỳ văn bản hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong quá trình kháng cáo, trước và trong quá trình kháng cáo.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và các cáo buộc về sự kiện hoặc luật pháp, 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 thừa kế của một hội viên đã qua đời được tham gia vào kháng cáo với tư cách là một bên của kháng cáo.
- Cho quý vị biết rằng kháng cáo của quý vị đang được đánh giá bằng cách gửi cho quý vị xác nhận bằng văn bản.
- Thông báo cho quý vị về quyền yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, sau khi hoàn thành quy trình kháng cáo.

Tôi có thể trình kháng cáo khi nào?

Quý vị có thể trình một kháng cáo với START-ODS:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện Medi-Cal bởi vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí về tính cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hình hoặc tần suất dịch vụ của nhà cung cấp.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương trình của Quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Nếu Chương trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo đúng lịch trình mà Chương trình của Quận đã đặt ra.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Chương trình của Quận đang cung cấp các dịch vụ đủ sớm để đáp ứng được nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không thống nhất về các dịch vụ sử dụng chất gây nghiện mà quý vị cần.

Tôi có thể trình kháng cáo như thế nào?

Quý vị có thể gọi điện đến số 1-888-742-7900 để nhận được sự giúp đỡ cho kháng cáo của mình. Quý vị có thể tìm thấy biểu mẫu kháng cáo của Chương trình của Quận trên mục Bệnh nhân và Cộng đồng trên trang web của SAPC hoặc quý vị có thể lấy nó từ nhà cung cấp dịch vụ điều trị của mình.

Chương trình của quận sẽ cung cấp các phong bì có in sẵn địa chỉ tại cơ sở của các nhà cung cấp để gửi thư trong kháng cáo của quý vị. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại theo các cách sau:

- **thư điện tử** gửi biểu mẫu tới SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- **fax** gửi biểu mẫu tới 1-626-458-6692

Làm thế nào để tôi biết kháng cáo của mình đã được quyết định?

Chương trình của Quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định của họ đối với kháng cáo của quý vị. Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của quy trình giải quyết kháng cáo.
- Ngày quyết định kháng cáo được đưa ra.
- Nếu kháng cáo không được giải quyết hoàn toàn theo hướng có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có các thông tin liên quan đến quyền của quý vị đối với một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang và thủ tục để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Có thời hạn cho việc nộp một đơn kháng cáo không?

Quý vị phải trình một đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày trên Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi. Xin lưu ý rằng không phải lúc nào quý vị cũng nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi. Không có thời hạn để nộp một đơn kháng cáo khi quý vị không nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi, do vậy quý vị có thể nộp kháng cáo loại này vào bất kỳ thời điểm nào.

Quyết định về kháng cáo của tôi sẽ được đưa ra khi nào?

Chương trình của Quận phải quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ khi Chương trình của Quận nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Khung thời gian có thể được kéo dài lên tới 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương trình của Quận tin rằng cần có thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về tình huống khi việc trì hoãn có thể là tốt cho quyền lợi của quý vị đó là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết được khiếu nại của quý vị nếu Chương trình của Quận có thêm thời gian để nhận thêm thông tin từ quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị.

Sẽ thế nào nếu tôi không thể chờ 30 ngày để nhận quyết định kháng cáo?

Quy trình kháng cáo có thể nhanh hơn nếu nó đủ điều kiện để trở thành quy trình kháng cáo nhanh.

Quy trình kháng cáo nhanh là gì?

Một kháng cáo nhanh là một cách nhanh hơn để quyết định một kháng cáo. Quy trình kháng cáo nhanh tuân theo quy trình tương tự như quy trình của quy trình kháng cáo tiêu chuẩn. Tuy nhiên,

- Kháng cáo của quý vị phải đáp ứng một số yêu cầu nhất định.
- Quy trình kháng cáo nhanh cũng tuân theo thời hạn khác so với các kháng cáo tiêu chuẩn.
- Quý vị có thể yêu cầu bằng lời nói cho một kháng cáo nhanh. Quý vị không phải yêu cầu kháng cáo nhanh bằng văn bản.

Khi nào tôi có thể trình một kháng cáo nhanh?

Nếu quý vị nghĩ rằng chờ đợi tới 30 ngày cho một quyết định kháng cáo tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, quý vị có thể yêu cầu một giải pháp nhanh cho kháng cáo của mình. Nếu Chương trình của Quận đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu để trở thành kháng cáo nhanh, quận của quý vị sẽ giải quyết kháng cáo nhanh trong vòng 72 giờ sau khi Chương trình của Quận nhận được kháng cáo. Khung thời gian có thể được kéo dài lên tới 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Chương trình của Quận thể hiện rằng cần phải bổ sung thêm thông tin và sự trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. Nếu Chương trình của Quận kéo dài khung thời gian, chương trình sẽ cung cấp cho quý vị phân giải thích bằng văn bản vì sao khung thời gian lại bị kéo dài.

Nếu Chương trình của Quận quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện để trở thành một kháng cáo nhanh, Chương trình của Quận phải thực hiện nỗ lực hợp lý để thông báo nhanh chóng bằng lời nói với quý vị và sẽ thông báo tới quý vị bằng văn bản trong vòng 2 ngày và đưa ra lý do cho quyết định đó. Sau đó kháng cáo của quý vị sẽ tuân thủ theo khung thời gian kháng cáo tiêu chuẩn đã được nêu ra trước đó trong phần này. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của quận rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện để trở thành kháng cáo nhanh, quý vị có thể nộp một đơn khiếu nại.

Khi Chương trình của Quận giải quyết xong kháng cáo nhanh của quý vị, chương trình sẽ thông báo tới quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.

QUY TRÌNH ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CẤP TIỂU BANG

Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là gì?

Một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang là một đánh giá độc lập được thực hiện bởi Sở Dịch vụ Xã hội California để đảm bảo rằng quý vị đang nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

Các quyền Điều Trần Tiểu Bang của tôi là gì?

Quý vị có quyền:

- Có một phiên điều trần trước Sở Dịch vụ Xã hội California (còn được gọi là Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang)
- Được thông báo về cách yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.
- Được thông báo về các quy định về đại diện tại Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

- Tiếp tục các quyền lợi theo yêu cầu của quý vị trong quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong khung thời gian bắt buộc.

Tôi có thể trình đơn yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang khi nào?

Quý vị có thể trình đơn yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang:

- Khi quý vị đã hoàn thành quy trình kháng cáo của Chương trình của Quận.
- Nếu quận hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng với quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện Medi-Cal nào bởi vì quý vị không đáp ứng được các tiêu chí về tính cần thiết về mặt y tế.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu quận phê duyệt, nhưng quận không đồng ý và từ chối yêu cầu hoặc thay đổi loại hình hoặc tần suất dịch vụ của nhà cung cấp.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Chương trình của Quận phê duyệt, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành quy trình phê duyệt đúng thời hạn.
- Nếu Chương trình của Quận không cung cấp các dịch vụ cho quý vị theo đúng lịch trình mà Chương trình của Quận đã đặt ra.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Chương trình của Quận đang cung cấp các dịch vụ đủ sớm để đáp ứng được nhu cầu của quý vị.
- Nếu khiếu nại, kháng cáo, hoặc kháng cáo nhanh của quý vị không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không thống nhất về các dịch vụ sử dụng chất gây nghiện mà quý vị cần.

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

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trực tiếp từ Sở Dịch vụ Xã hội California. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng cách viết thư tới:

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

Quý vị cũng có thể gọi tới số 1-800-952-8349 hoặc cho TDD 1-800-952-8349.

Có một thời hạn để nộp yêu cầu cho một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang không?

Quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. 120 ngày sẽ bắt đầu vào ngày sau khi Chương trình của Quận cung cấp trực tiếp cho quý vị thông báo về quyết định kháng cáo, hoặc là ngày sau khi đóng dấu bưu điện trên thông báo về quyết định kháng cáo của Quận.

Nếu quý vị không nhận được Thông báo về Quyết định Phúc lợi Bất lợi, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang vào bất kỳ thời điểm nào.

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

Có, nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ điều trị và quý vị muốn tiếp tục được điều trị trong khi kháng cáo, quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ khi thông báo về quyết định kháng cáo đã được đóng dấu bưu điện hoặc đã được chuyển trực tiếp tới quý vị HOẶC trước ngày Chương trình của Quận nói rằng các dịch vụ sẽ bị dừng lại hoặc cắt giảm. Khi quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục nhận được điều trị. Ngoài ra, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ được nhận trong khi Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đang được chờ xử lý.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục các quyền lợi, và quyết định cuối cùng của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang xác nhận quyết định cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể sẽ phải nộp một khoản chi phí dịch vụ được cung cấp trong khi Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đang được chờ xử lý.

Sẽ thế nào nếu tôi không thể chờ tới 90 ngày cho quyết định của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nhanh nếu quý vị nghĩ rằng quy trình thời gian 90 ngày sẽ gây các vấn đề nghiêm trọng với sức khỏe của quý vị, bao gồm các vấn đề về khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi các chức năng quan trọng của cuộc sống. Sở Dịch vụ Xã hội, Phòng Điều Trần Tiểu Bang, sẽ đánh giá yêu cầu của quý vị đối với một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang nhanh và sẽ quyết định liệu nó có đạt tiêu chuẩn hay không. Nếu yêu cầu về điều trần nhanh của quý vị được phê duyệt, một phiên điều trần sẽ được tổ chức, và quyết định điều trần sẽ được công bố trong 3 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu của quý vị được nhận bởi Phòng Điều Trần Tiểu Bang.

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

Ai có thể được nhận Medi-Cal?

Quý vị có thể đủ điều kiện đối với Medi-Cal nếu quý vị thuộc các nhóm sau:

- 65 tuổi hoặc cao hơn
- Dưới 21 tuổi
- Người trưởng thành, từ 21 đến 65 tuổi dựa trên điều kiện về thu nhập
- Khiếm thị hoặc khuyết tật
- Mang thai
- Một số người tị nạn, hoặc người nhập cư Cuba/Haiti
- Người nhận được chăm sóc tại một cơ sở điều dưỡng

Quý vị phải sống tại California để có thể đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal. Vui lòng gọi điện hoặc ghé thăm văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương để yêu cầu ghi danh Medi-Cal, hoặc tải về qua Internet tại liên kết <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

Tôi có phải trả tiền cho Medi-Cal không?

Quý vị có thể phải trả tiền cho Medi-Cal tùy thuộc vào số tiền mà quý vị nhận được hoặc kiếm được mỗi tháng.

- Nếu thu nhập của quý vị thấp hơn giới hạn của Medi-Cal đối với số người trong gia đình, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ Medi-Cal.
- Nếu thu nhập của quý vị cao hơn giới hạn của Medi-Cal đối với số người trong gia đình của quý vị, quý vị sẽ phải trả một khoản tiền cho các dịch vụ y tế hoặc dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện. Khoản tiền mà quý vị phải trả được gọi là 'chia sẻ chi phí'. Khi quý vị đã thanh toán khoản 'chia sẻ chi phí', Medi-Cal sẽ trả phần còn lại của các hóa đơn y tế được bao trả của quý vị trong tháng đó. Trong các tháng quý vị không phát sinh chi phí y tế, quý vị không phải thanh toán bất kỳ khoản tiền nào.
- Quý vị có thể sẽ phải một khoản 'đồng bao trả' cho bất kỳ việc điều trị nào thuộc Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải thanh toán một phần của khoản tiền mỗi lần quý vị nhận một dịch vụ y tế hoặc dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện hoặc một loại thuốc (dược phẩm) được kê đơn và một khoản đồng bao trả nếu quý vị tới phòng cấp cứu của bệnh viện cho các dịch vụ thông thường của mình.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ thông báo cho quý vị nếu quý vị cần thanh toán một khoản đồng bao trả.

Nếu chương trình điều trị sử dụng chất gây nghiện yêu cầu quý vị trả tiền cho các dịch vụ, nhưng quý vị nghĩ rằng thu nhập của mình đủ thấp để được nhận các dịch vụ miễn phí

(không mất phí), quý vị có thể gọi điện cho Quận (SAPC) theo số 1-888-742-7900 để được giúp đỡ.

Hầu hết mọi người có Medi-Cal nhận các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện từ một nhà cung cấp thuộc mạng lưới START-ODS của Quận Los Angeles sẽ không phải chia sẻ chi phí Medi-Cal, vậy nên mọi dịch vụ sẽ là miễn phí (không mất phí).

Medi-Cal có bao trả cho đưa đón không?

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đến các cuộc hẹn về y tế hoặc các cuộc gặp mặt điều trị về ma túy hay rượu bia, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện di chuyển.

- Đối với trẻ em, chương trình Phòng ngừa Khuyết tật và Sức khỏe cho Trẻ em (CHDP) của Quận có thể trợ giúp (1-800-993-2437). Hoặc, quý vị có thể liên lạc với Sở Dịch vụ Xã hội Công cộng (1-866-613-3777). Các số điện thoại khác có thể được tìm thấy trong sổ điện thoại địa phương tại trang 'Chính quyền của Quận'. Quý vị cũng có thể tìm kiếm thông tin trên mạng bằng cách vào trang mạng qua liên kết www.dhcs.ca.gov, sau đó ấn vào 'Dịch vụ' và 'Medi-Cal'.
- Đối với người trưởng thành, Sở Dịch vụ Xã hội Công cộng (1-866-613-3777) có thể trợ giúp. Các số điện thoại khác có thể được tìm thấy trong sổ điện thoại địa phương tại trang 'Chính quyền của Quận'. Quý vị cũng có thể tìm kiếm thông tin trên mạng bằng cách vào trang mạng qua liên kết www.dhcs.ca.gov, sau đó ấn vào 'Dịch vụ' và 'Medi-Cal'.
- Nếu quý vị đã được ghi danh vào một Chương trình Chăm sóc có quản lý Medi-Cal (MCP), MCP được yêu cầu phải hỗ trợ phương tiện đi lại theo Mục 14132 (ad) của Bộ luật Phúc Lợi và Định Chế. Các dịch vụ phương tiện di chuyển có sẵn cho tất cả các nhu cầu dịch vụ, bao gồm cả các dịch vụ không bao gồm trong chương trình START-ODS.

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HỘI VIÊN

Quyền lợi của tôi là gì với tư cách là một người được nhận các dịch vụ START-ODS?

Là một người đủ điều kiện cho Medi-Cal và My Health LA và cư trú tại các quận thử nghiệm chương trình DMC-ODS, quý vị có quyền nhận được các dịch vụ điều trị y tế sử dụng các chất gây nghiện cần thiết từ Chương trình của Quận. Quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng, với sự quan tâm đúng mực với các quyền về quyền riêng tư và nhu cầu được duy trì tính bảo mật của các thông tin y tế của quý vị.
- Nhận các thông tin về các lựa chọn và phương án điều trị thay thế có sẵn, được trình bày theo cách phù hợp với trình trạng và khả năng hiểu của hội viên.

- Tham gia vào các quyết định có liên quan đến việc chăm sóc điều trị sử dụng chất gây nghiện, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Được tiếp cận kịp thời tới các dịch vụ chăm sóc, bao gồm các dịch vụ có sẵn 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị một tình trạng khẩn cấp hoặc cấp cứu hay tình trạng khủng hoảng.
- Nhận được thông tin trong cuốn cẩm nang này về các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện bởi chương trình STRAT-ODS của quận, các nghĩa vụ của Chương trình của Quận và quyền lợi của quý vị như được miêu tả ở đây.
- Được bảo vệ các thông tin bảo mật về sức khỏe.
- Yêu cầu và nhận được một bản sao về các hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu rằng chúng sẽ được điều chỉnh và sửa chữa như được nêu tại 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Nhận được các tài liệu bằng văn bản với các định dạng thay thế (bao gồm chữ in nổi, chữ in lớn, và định dạng âm thanh) khi yêu cầu và kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu.
- Nhận được các dịch vụ thông dịch bằng lời nói với ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện từ Chương trình của Quận tuân thủ theo các yêu cầu của hợp đồng với Tiểu bang về tính sẵn có của các dịch vụ, đảm bảo về khả năng và dịch vụ đầy đủ, điều phối và cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục, và phạm vi bao trả và sự cho phép của các dịch vụ.
- Tiếp cận các Dịch vụ cho phép Trẻ vị thành niên, nếu quý vị ở độ tuổi vị thành niên.
- Tiếp cận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ở ngoài mạng lưới một cách kịp thời, nếu chương trình không có nhân viên hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng có thể cung cấp được dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài mạng lưới” có nghĩa là một nhà cung cấp không thuộc danh sách nhà cung cấp của Chương trình của Quận. Quận phải đảm bảo rằng quý vị không phải thanh toán thêm bất kỳ khoản phí nào để gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên lạc với Đường dây Trợ giúp của Dịch vụ Điều trị Sử dụng Chất gây nghiện theo số 1-844-804-7500 để biết thêm thông tin về cách để nhận được các dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện trong mạng lưới của quận, hoặc một nhà cung cấp ở ngoài mạng lưới, mà không phải thanh toán thêm phụ phí.

- Nộp đơn khiếu nại, dù bằng lời nói hay bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được.
- Yêu cầu một kháng cáo, dù bằng lời nói hay bằng văn bản, sau khi nhận được thông báo quyết định Phúc lợi Bất lợi.
- Yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang Medi-Cal, bao gồm thông tin về tình huống có thể dẫn đến điều trần nhanh.
- Không bị giam giữ hoặc cách ly như một cách để cưỡng chế, kỷ luật, để thuận tiện, hoặc trả đũa.
- Được tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi tới cách mà quý vị được đối xử bởi Chương trình của Quận, nhà cung cấp, hoặc Tiểu bang.

Trách nhiệm của tôi là gì với tư cách là một người được nhận các dịch vụ START-ODS?

Là một người được nhận dịch vụ START-ODS, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc cẩn thận các tài liệu thông báo cho hội viên mà quý vị đã nhận được từ Chương trình của Quận. Các tài liệu này sẽ giúp Quý vị hiểu rõ dịch vụ nào đang có sẵn và cách để nhận được điều trị nếu quý vị cần đến.
- Tham gia điều trị theo lịch trình. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu quý vị tuân thủ theo kế hoạch điều trị. Nếu quý vị cần bỏ lỡ một cuộc hẹn, vui lòng gọi điện cho nhà cung cấp dịch vụ trước ít nhất 24 tiếng và đặt lại lịch cho một ngày và thời gian khác.
- Luôn luôn mang theo thẻ ID và ảnh ID Medi-Cal (Chương trình của Quận) khi quý vị tham gia điều trị.
- Cho nhà cung cấp biết nếu quý vị cần một người thông dịch trước cuộc hẹn của quý vị.
- Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ về mọi mối quan ngại về y tế đối với chương trình của quý vị một cách chính xác. Quý vị cung cấp thông tin càng hoàn chỉnh về nhu cầu của quý vị, việc điều trị của quý vị sẽ càng thành công.
- Đảm bảo phải đặt ra bất kỳ câu hỏi nào với nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị có. Việc quý vị hiểu cặn kẽ kế hoạch điều trị và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị nhận được trong quá trình điều trị là rất quan trọng.
- Tuân thủ theo kế hoạch điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thống nhất.

- Sẵn sàng xây dựng một mối quan hệ công việc bền vững với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc với Chương trình của Quận nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với nhà cung cấp mà quý vị không thể giải quyết.
- Thông báo cho nhà cung cấp và Chương trình của Quận nếu quý vị có bất kỳ sự thay đổi nào về thông tin cá nhân, bao gồm địa chỉ, số điện thoại, và bất kỳ thông tin y tế nào có thể ảnh hưởng đến khả năng tham gia điều trị.
- Đối xử với các nhân viên cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị với sự tôn trọng và lịch thiệp.
- Nếu quý vị nghi ngờ có sự lừa đảo hoặc hành vi sai trái, vui lòng báo cáo bằng cách gọi điện tới 1-888-742-7900

DANH BẠ NHÀ CUNG CẤP

Danh bạ nhà cung cấp của Chương trình của Quận, còn được biết là Công cụ về Tính có sẵn của Giường bệnh và Dịch vụ hay SBAT, bao gồm các thông tin liên quan đến:

- 1) Dịch vụ hoặc cấp độ chăm sóc nào sẵn có tại địa điểm;
- 2) thông tin liên lạc và giờ hoạt động của mỗi địa điểm;
- 3) các ngôn ngữ sẵn có và các dịch vụ văn hóa cụ thể;
- 4) Nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không,
- 5) Các bác sĩ được cấp phép, làm việc trong phạm vi công việc của họ, tại mỗi địa điểm

Quý vị cũng có thể liên lạc với Đường dây Trợ giúp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện (1-844-804-7500) để được khám sàng lọc và hỗ trợ lên lịch hẹn tiếp nhận.

YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI CHĂM SÓC

Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp trước đó, nhưng hiện tại đã ra khỏi mạng lưới của mình?

- Sau khi tham gia Chương trình của Quận, quý vị có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp đã ra khỏi mạng lưới của quý vị nếu:

- Chuyển sang một nhà cung cấp mới có thể gây ra tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc có thể làm gia tăng rủi ro phải nhập viện hoặc chăm sóc nội trú; và
- Quý vị đang nhận được điều trị từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới này từ trước ngày chuyển đổi của quý vị vào Chương trình của Quận.

Tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới như thế nào?

- Quý vị, các đại diện được ủy quyền của quý vị, hoặc nhà cung cấp hiện tại của quý vị, có thể trình yêu cầu bằng văn bản tới Chương trình của Quận. Quý vị cũng có thể gọi điện đến Đường dây Trợ giúp Dịch vụ Điều trị Lạm dụng Chất gây nghiện theo số 1-844-804-7500 để biết thêm thông tin về cách yêu cầu các dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- Chương trình của Quận sẽ gửi xác nhận bằng văn bản sau khi nhận được yêu cầu của quý vị và bắt đầu xử lý yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

Sẽ thế nào nếu tôi tiếp tục đến gặp nhà cung cấp ngoài hệ thống này sau khi chuyển đổi tới Chương trình của Quận?

- Quý vị có thể yêu cầu chuyển đổi hồi tố của yêu cầu chăm sóc trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi nhận được dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Tại sao Chương trình của Quận lại từ chối yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi?

- Chương trình của Quận có thể từ chối yêu cầu giữ lại nhà cung cấp trước kia và hiện đã ra khỏi mạng lưới của quý vị, nếu:
 - Chương trình của Quận đã ghi nhận vấn đề chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp

Sẽ như thế nào nếu yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi bị từ chối?

- Nếu Chương trình của Quận từ chối chuyển đổi chăm sóc của quý vị, họ sẽ:
 - Thông báo cho quý vị bằng văn bản;
 - Cung cấp cho quý vị ít nhất một nhà cung cấp thay thế trong mạng lưới có cung cấp các dịch vụ ở cùng mức độ với nhà cung cấp ngoài hệ thống; và
 - Thông báo cho quý vị về quyền khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với từ chối này.
- Nếu Chương trình của Quận đưa ra cho quý vị nhiều lựa chọn nhà cung cấp thay thế trong mạng lưới và quý vị không đưa ra lựa chọn, Chương trình của Quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định quý vị tới một nhà cung cấp trong hệ thống và thông báo cho quý vị về việc giới thiệu hoặc chỉ định đó bằng văn bản.

Sẽ như thế nào nếu yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi được phê duyệt?

- Trong vòng bảy (7) ngày sau khi phê duyệt yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của quý vị, Chương trình của Quận sẽ cung cấp cho quý vị:
 - Phê duyệt yêu cầu;
 - Thời gian chuyển đổi của sắp xếp chăm sóc;
 - Quy trình sẽ diễn ra đối với việc chuyển đổi về chăm sóc của quý vị ở cuối giai đoạn chăm sóc liên tục; và
 - Quyền của quý vị để lựa chọn một nhà cung cấp khác từ mạng lưới nhà cung cấp của Chương trình của Quận tại bất kỳ thời điểm nào.

Yêu cầu chuyển đổi chăm sóc của tôi sẽ được xử lý nhanh như thế nào?

- Chương trình của Quận sẽ hoàn thiện phần đánh giá về yêu cầu chuyển đổi của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Chương trình của Quận nhận được yêu cầu của quý vị.

Điều gì sẽ diễn ra vào cuối giai đoạn chuyển đổi chăm sóc của tôi?

- Chương trình của Quận sẽ thông báo tới quý vị bằng văn bản trong vòng ba mươi (30) ngày trước ngày kết thúc giai đoạn chăm sóc chuyển đổi về quy trình sẽ diễn ra đối với việc chuyển đổi chăm sóc của quý vị sang một nhà cung cấp trong mạng lưới vào cuối giai đoạn chuyển đổi chăm sóc của quý vị.