

**TÊN của QUẬN**

# **Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức**

## **Sổ Tay Người Thụ Hưởng**

**Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận  
Địa chỉ, Thành phố, CA MÃ BƯU CHÍNH]**

Ngày Chỉnh Sửa: Ngày X tháng Chín, 2023

Ngày Hiệu Lực: Ngày 1 tháng Giêng, 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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

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

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

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

### **ប្លាសម្ពាសជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព័ទ្ធជុំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

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

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແຫກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-xxx-xxx-xxxx] (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 nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

### **Русский слоган (Russian)**

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

### **Mensaje en español (Spanish)**

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

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

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

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

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

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Bảng tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-xxx-xxx-xxxx] (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-xxx-xxx-xxxx] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## TABLE OF CONTENTS

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| NGÔN NGỮ VÀ ĐỊNH DẠNG KHÁC .....                                                                | 6  |
| THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ .....                                                          | 8  |
| THÔNG TIN CHUNG .....                                                                           | 11 |
| DỊCH VỤ .....                                                                                   | 14 |
| CÁCH ĐỂ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ HỆ THỐNG PHÂN PHỐI THUỐC MEDI-CAL CÓ TỔ CHỨC .....                    | 27 |
| CÁCH NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN .....                                              | 31 |
| TIÊU CHUẨN SỬ DỤNG & CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ .....                                                | 32 |
| CHỌN NHÀ CUNG CẤP .....                                                                         | 34 |
| QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP TRÊN THIẾT BỊ THÔNG MINH ..... | 37 |
| THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH GIẢM QUYỀN LỢI .....                                                       | 38 |
| THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ: .....                                                                | 42 |
| THỦ TỤC THAN PHIỀN .....                                                                        | 45 |
| THỦ TỤC KHIẾU NẠI (TIÊU CHUẨN VÀ KHẨN CẤP) .....                                                | 48 |
| THỦ TỤC ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG .....                                                 | 54 |
| THÔNG TIN QUAN TRỌNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH MEDI-CAL .....                                             | 58 |
| CHỈ THỊ TRƯỚC .....                                                                             | 61 |
| QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG .....                                                  | 63 |
| YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC .....                                                              | 67 |



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## 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 [số điện thoại quận] (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. [Quận phải ghi thông tin thích hợp trong toàn bộ tài liệu này để trùng hợp tên mà quận sử dụng. Quận cũng có thể thêm thông tin liên lạc bổ sung và thông tin về các nguồn trợ giúp có sẵn cho người thụ hưởng, như cổng thông tin người thụ hưởng.] 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 Braille, cỡ chữ lớn 20, bản thu âm và các định dạng điện tử có thể sử dụng miễn phí. Xin gọi [số điện thoại quận] (TTY: 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## Dịch Vụ Thông Dịch

[Quận] cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ 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 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 hay để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi [số điện thoại quận hay số điện thoại dịch vụ thông dịch viên] (TTY [số điện thoại dịch vụ thông dịch viên TTY] hay 711). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. *[Cơ Quan Hợp Tác]* tuân theo luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. *[Cơ Quan Hợp Tác]* không phân biệt đối xử bất hợp pháp, phân loại riêng để không phục vụ một số người, hoặc đối xử khác biệt với họ 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 hoặc khuynh hướng tình dục.

*[Cơ Quan Hợp Tác]* 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 *[Cơ Quan Hợp Tác]* từ *[giờ hoạt động]* bằng cách gọi *[số điện thoại]*. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi *[số điện thoại TYY/TDD]*. 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 *[Cơ Quan Hợp Tác]* 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 *[Điều Phối Viên Dân Quyền của Cơ Quan Hợp Tác]*



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



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

- Qua điện thoại: Liên Lạc [*Điều Phối Viên Dân Quyền của Cơ Quan Hợp Tác*] từ [*giờ hoạt động*] bằng cách gọi [*số điện thoại*]. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, xin gọi [*số TYY/TDD*].
- Bằng văn bản: Điền vào đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:

*[Điều Phối Viên Dân Quyền của Cơ Quan Hợp Tác, địa chỉ]*

- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc [*Cơ Quan Hợp Tác*] và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- Điện tử: Ghé vào trang mạng của [*Cơ Quan Hợp Tác*] tại [*địa chỉ trang mạng*].

---

## **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 hay 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

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 nói hoặc nghe rõ, 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  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## THÔNG TIN CHUNG

### Tại Sao Đọc Sổ Tay này lại Quan Trọng?

[Quận điện thông điệp chào mừng đến những người thụ hưởng mới bao gồm các đặc điểm căn bản của chăm sóc có quản lý và khu vực dịch vụ được chi trả bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.]

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu cách thức hoạt động của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. 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 nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện qua quận Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận
- 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận

Nếu quý vị không đọc cuốn sổ tay này ngay bây giờ, quý vị nên giữ lại cuốn sổ tay này để đọc sau. Sử dụng sổ tay này làm tài liệu bổ sung cho sổ tay người thụ hưởng mà quý vị đã nhận được khi ghi danh vào phúc lợi Medi-Cal hiện tại của mình. Quyền lợi Medi-Cal của quý vị có thể thuộc chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc thuộc chương trình “Phí Dịch Vụ” Medi-Cal thông thường.

**Là Người Thụ Hưởng Chương Trình Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận của Quý Vị Có Trách Nhiệm:**



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- Xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn được sử dụng các dịch vụ trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận hoặc mạng lưới các nhà cung cấp của quận hay không.
- 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.
- Cung cấp số điện thoại miễn phí được trả lời 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần để có thể cho quý vị biết cách nhận dịch vụ từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Quý vị cũng có thể liên lạc với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tại [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận Điền Số Điện Thoại Ở Đây nếu Khác với Số Điện Thoại ở Chân Trang] để yêu cầu chăm sóc ngoài giờ có sẵn.
- Có đủ nhà cung cấp ở gần quý vị để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện được chi trả bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận nếu quý vị cần.
- Thông báo và giúp quý vị tìm hiểu các dịch vụ có sẵn từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.
- 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. [Quận điền thêm thông tin về các tài liệu bằng các ngôn ngữ phổ biến, các định dạng có sẵn khác, các công cụ và dịch vụ hỗ trợ có sẵn khác, v.v...].
- 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



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

thống, hoặc nếu có bất kỳ thay đổi nào khác sẽ ảnh hưởng đến phúc lợi mà quý vị nhận được qua Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.

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

[Quận điền số điện thoại miễn phí cho các dịch vụ của người thụ hưởng và nếu có đường dây điện thoại riêng để liên lạc với ban quản lý sử dụng, vui lòng cung cấp ở đây.]

### **Thông Tin cho Người Thụ Hưởng Cần Tài Liệu Bằng Ngôn Ngữ Khác**

[Quận Điền Thông Tin Áp Dụng.]

### **Thông Tin cho Người Thụ Hưởng Gặp Khó Khăn Khi Đọc**

[Quận Điền Thông Tin Áp Dụng.]

### **Thông Tin cho Người Thụ Hưởng Khiếm Thính**

[Quận Điền Thông Tin Áp Dụng.]

### **Thông Tin cho Người Thụ Hưởng Khiếm Thị**

[Quận Điền Thông Tin Áp Dụng.]

### **Thông Báo về các Biện Pháp Bảo Vệ Quyền Riêng Tư**

[Quận Điền Thông Tin Áp Dụng.]



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## DỊCH VỤ

### **Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận có các Dịch Vụ nào?**

Các Dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức là dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người có tình trạng sử dụng chất gây nghiện hoặc, trong một số trường hợp, có nguy cơ phát triển tình trạng sử dụng chất gây nghiện mà bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ đa khoa có thể không điều trị được. Quý vị có thể tham khảo phần “Khám Truy Tầm, Can Thiệp Ngắn, Giới Thiệu Đến Dịch Vụ Điều Trị và Can Thiệp Sớm” của thông báo này để biết thêm thông tin.

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận bao gồm:

- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú
- Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Dịch Vụ Nhập Viện Một Phần
- Dịch Vụ Điều Trị tại Nhà An Dưỡng/Nội Trú
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện
- Dịch Vụ Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy
- Thuốc Điều Trị Nghiện (MAT)
- Dịch Vụ Phục Hồi
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng
- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc
- Quản Lý Dự Phòng
- Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động

Các dịch vụ được cung cấp trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có sẵn qua điện thoại hoặc đường dây y tế, ngoại trừ các đánh giá y tế cho Dịch Vụ Điều Trị Nghiện Ma Túy và Quản Lý Cai Nghiện. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về từng dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có thể có sẵn cho quý vị, vui lòng xem các mô tả dưới đây:



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú

- Dịch vụ tư vấn được cung cấp cho người thụ hưởng tối đa chín giờ một tuần cho người lớn và dưới sáu giờ một tuần cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể vượt quá mức tối đa dựa trên sự cần thiết về mặt y tế riêng của mỗi người. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hay một cố vấn được chứng nhận trong bất kỳ môi trường cộng đồng thích hợp nào, trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua đường dây y tế.
- Dịch Vụ Ngoại Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

## Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu

- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu được cung cấp cho người thụ hưởng tối thiểu chín giờ với tối đa 19 giờ một tuần cho người lớn và tối thiểu sáu giờ với tối đa 19 giờ một tuần cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ chủ yếu bao gồm tư vấn và giáo dục các vấn đề liên quan đến nghiện. Các dịch vụ có thể được cung cấp bởi một chuyên gia được cấp phép hoặc một cố vấn được chứng nhận được sắp xếp lịch chi tiết. Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu bao gồm các phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú. Điểm khác biệt chính là số giờ làm việc tăng thêm.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

#### **Nhập Viện Một Phần** (khác nhau tùy theo từng quận)

- 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.
- Các dịch vụ Nhập Viện Một Phần bao gồm 20 giờ trở lên theo chương trình chuyên sâu ở bệnh xá mỗi tuần, khi cần thiết về mặt y tế. Các chương trình nhập viện một phần thường kèm theo việc được trực tiếp sử dụng các dịch vụ tâm thần, y tế và phòng xét nghiệm và đáp ứng các nhu cầu được xác định đảm bảo theo dõi hoặc quản lý hàng ngày nhưng có thể được giải quyết thích hợp trong môi trường ngoại trú chuyên sâu của bệnh xá. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế đồng bộ, hoặc qua điện thoại.
- Các dịch vụ Nhập Viện Một Phần tương tự như Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu, và những khác biệt chính là có gia tăng số giờ và khả năng được sử dụng thêm các dịch vụ y tế.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)
- [Quận] (bao gồm việc dịch vụ này có sẵn trong quận của quý vị hay không)

#### **Điều Trị tại Nhà An Dưỡng** (tùy thuộc vào sự cho phép của quận)

- Điều Trị tại Nhà An Dưỡng là chương trình điều trị tại nhà an dưỡng không giam giữ, không liên quan tới y tế 24 giờ, ngắn hạn, cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng cho những người thụ hưởng được chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Người thụ hưởng sẽ sống trong các nhà an dưỡng và sẽ được hỗ trợ trong khi cố gắng khôi phục, duy trì, áp dụng các kỹ năng giao tiếp với con người và sống độc lập, và có thể sử dụng



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



các hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, cũng có thể sử dụng đường dây y tế và điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi người này đang điều trị tại nhà an dưỡng. Các nhà cung cấp và người ở nhà an dưỡng cộng tác làm việc để xác định các rào cản, đặt ra các ưu tiên, thiết lập mục tiêu và giải quyết các vấn đề liên quan đến rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Mục tiêu bao gồm duy trì cai nghiện, chuẩn bị đối phó với các tác nhân tái phát, cải thiện sức khỏe cá nhân và chức năng xã hội, và tham gia vào việc chăm sóc liên tục.

- Các dịch vụ tại nhà an dưỡng cần có sự cho phép trước của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.
- Dịch Vụ tại Nhà An Dưỡng bao gồm nhận vào và đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn theo nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Các nhà cung cấp Dịch Vụ tại Nhà An Dưỡng được đòi hỏi phải cung cấp thuốc để điều trị nghiện trực tiếp tại chỗ hay tạo điều kiện sử dụng thuốc điều trị nghiện bên ngoài trong quá trình điều trị tại nhà an dưỡng. Các nhà cung cấp Dịch Vụ tại Nhà An Dưỡng không đáp ứng yêu cầu này, họ chỉ cung cấp thông tin liên lạc để lấy thuốc cho các nhà cung cấp điều trị nghiện. Các nhà cung cấp Dịch Vụ tại Nhà An Dưỡng được đòi hỏi phải cung cấp và kê toa thuốc cho những người thụ hưởng được bảo hiểm theo Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

**Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú** (tùy thuộc vào sự cho phép của quận) (khác nhau tùy theo từng quận)



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- 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.
- Các dịch vụ nội trú được cung cấp 24 giờ, có đánh giá, quan sát, theo dõi y tế và điều trị nghiện được chuyên gia hướng dẫn và được sắp xếp ở nội trú. Hầu hết các dịch vụ được cung cấp trực tiếp; tuy nhiên, cũng có thể sử dụng đường dây y tế và điện thoại để cung cấp dịch vụ trong khi người này đang điều trị nội trú.
- Các dịch vụ nội trú có lịch chi tiết và hầu như luôn có bác sĩ có mặt 24 giờ mỗi ngày, cùng với các Y Tá Đăng Ký Hành Nghề, cố vấn cai nghiện và các nhân viên khác của bệnh xá. Dịch Vụ Nội Trú bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng Rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- [Quận] (bao gồm việc dịch vụ có sẵn trong quận của quý vị hay không)

### **Chương Trình Điều Trị Nghiện Ma Túy**

- Chương Trình Điều Trị Ma Túy là các chương trình ngoại trú cung cấp các loại thuốc được FDA chấp thuận để điều trị các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được bác sĩ yêu cầu khi cần thiết về mặt y tế. Các Chương Trình Điều Trị Ma Túy phải cung cấp và kê toa thuốc cho những người thụ hưởng được bảo hiểm theo danh mục thuốc của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức bao gồm methadone, buprenorphine, naloxone và disulfiram.
- Người thụ hưởng phải được cung cấp tối thiểu, 50 phút tư vấn mỗi tháng lịch. Các dịch vụ tư vấn này có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại. Dịch Vụ Điều Trị Ma Túy bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn, trị liệu gia đình, tâm lý trị liệu y tế, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, huấn luyện



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

bệnh nhân, dịch vụ phục hồi và dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

### **Quản Lý Cai Nghiện**

- Các dịch vụ quản lý cai nghiện là khẩn cấp và được cung cấp trên cơ sở ngắn hạn. Các dịch vụ Quản Lý Cai Nghiện có thể được cung cấp trước khi hoàn thành đánh giá đầy đủ và có thể được cung cấp trong môi trường ngoại trú, nhà an dưỡng, hoặc nội trú.
- Bất kể sắp xếp như thế nào, người thụ hưởng sẽ được theo dõi trong quá trình quản lý cai nghiện. Những người thụ hưởng được quản lý cai nghiện trong nhà an dưỡng hoặc nội trú sẽ ở lại nơi được sắp xếp. Các dịch vụ chức năng và phục hồi chức năng cần thiết về mặt y tế được chỉ định bởi bác sĩ được cấp phép hoặc bác sĩ kê toa được cấp phép.
- Dịch Vụ Quản Lý Cai Nghiện bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, dịch vụ thuốc, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng chất gây nghiện, Thuốc Điều Trị Nghiện cho rối loạn sử dụng rượu và các rối loạn sử dụng chất không gây nghiện khác, quan sát, và dịch vụ phục hồi.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

### **Thuốc Điều Trị Nghiện**

- Thuốc cho Dịch Vụ Điều trị Nghiện có sẵn trong sắp xếp điều trị ở bệnh xá và không ở trong bệnh xá. Thuốc Điều Trị Nghiện bao gồm tất cả các loại thuốc và sản phẩm sinh học được FDA chấp thuận để điều trị rối loạn sử dụng rượu, rối loạn sử dụng thuốc phiện và bất kỳ rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. Người



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

thụ hưởng có quyền được cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện tại chỗ hoặc thông qua giấy giới thiệu bên ngoài nơi điều trị. Danh sách các loại thuốc được chấp thuận bao gồm:

- Acamprosate Calcium
  - Buprenorphine Hydrochloride
  - Thuốc Chích Lan Tỏa Chậm Buprenorphine (Sublocade)
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
  - Naloxone Hydrochloride
  - Naltrexone (uống)
  - Thuốc Chích Vi Cầu Ngưng Naltrexone (Vivitrol)
  - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Methadone (được cung cấp bởi Chương Trình Điều Trị Ma Túy)
- Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp với các dịch vụ sau: đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, dịch vụ thuốc men, giáo dục bệnh nhân, dịch vụ phục hồi, dịch vụ can thiệp khủng hoảng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và dịch vụ quản lý cai nghiện. Thuốc Điều Trị Nghiện có thể được cung cấp như một phần trong tất cả các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức , bao gồm những nơi như Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú, Dịch Vụ Ngoại Trú Chuyên Sâu và Điều Trị tại Nhà An Dưỡng.
  - Những người thụ hưởng cũng có thể sử dụng Thuốc Điều Trị Nghiện bên ngoài Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Ví dụ, các loại thuốc điều trị nghiện, như buprenorphine, có thể được kê toa bởi một số bác sĩ kê toa trong các văn phòng chăm sóc chính làm việc với Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của quý vị (chương trình "Phí Dịch Vụ" Medi-Cal thông thường) và có thể được phân phối hoặc cho sử dụng tại nhà thuốc tây.
  - [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng (khác nhau tùy theo từng quận)**

- 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.
- Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng là không bắt buộc đối với các quận.  
[Quận nên làm rõ nếu quận không chi trả cho Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức.]
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng là các dịch vụ cá nhân và nhóm có năng lực văn hóa thúc đẩy sự phục hồi, khả năng phục hồi, sự tham gia, xã hội hóa, tự túc, tự bảo vệ quyền lợi, phát triển hỗ trợ tự nhiên và xác định các điểm mạnh thông qua các hoạt động có lịch chi tiết. Các dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị hoặc (những) người hỗ trợ quan trọng được quý vị chỉ định và có thể được nhận cùng lúc với quý vị khi nhận các dịch vụ khác trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Chuyên Gia Đồng Đẳng trong Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng là người đã từng trải qua các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện và đang trong quá trình hồi phục với người đã hoàn thành các yêu cầu của chương trình chứng nhận của quận được Tiểu Bang chấp thuận, được các quận chứng nhận và cung cấp các dịch vụ này dưới sự hướng dẫn của Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép, miễn trách nhiệm hoặc được ghi danh với Tiểu Bang.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng bao gồm huấn luyện cá nhân và nhóm, các nhóm xây dựng kỹ năng giáo dục, điều hướng tài nguyên, dịch vụ tham gia để khuyến khích quý vị tham gia điều trị sức khỏe hành vi và các hoạt động trị liệu như khuyến khích tự bệnh vực quyền lợi.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)
- [Quận] (bao gồm dịch vụ có sẵn trong quận của quý vị hay không)



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## Dịch Vụ Phục Hồi

- Dịch Vụ Phục Hồi có thể rất quan trọng đối với sự phục hồi và sức khỏe tâm thể trí của quý vị. Các dịch vụ phục hồi có thể giúp quý vị kết nối với cộng đồng điều trị để quản lý sức khỏe và chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, dịch vụ này nhấn mạnh vai trò của quý vị trong việc quản lý sức khỏe, sử dụng các phương cách hỗ trợ tự quản lý hiệu quả và tổ chức các nguồn trợ giúp nội bộ và cộng đồng để cung cấp hỗ trợ tự quản lý liên tục.
- Quý vị có thể nhận được Dịch Vụ Phục Hồi dựa trên việc tự đánh giá hoặc đánh giá của nhà cung cấp về nguy cơ tái phát. Các dịch vụ có thể được cung cấp trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại.
- Dịch Vụ Phục Hồi bao gồm đánh giá, phối hợp chăm sóc, tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm, trị liệu gia đình, theo dõi phục hồi và các phần phòng ngừa tái phát.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

## Phối Hợp Chăm Sóc

- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm các hoạt động phối hợp chăm sóc rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc y tế, đồng thời cung cấp các kết nối đến các dịch vụ và hỗ trợ cho sức khỏe của quý vị. Phối Hợp Chăm Sóc được cung cấp với tất cả các dịch vụ và có thể xảy ra trong bệnh xá hoặc bên ngoài bệnh xá, bao gồm cả trong cộng đồng của quý vị.
- Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc bao gồm phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ y tế và sức khỏe tâm thần để theo dõi và hỗ trợ các tình trạng sức khỏe, lập kế hoạch xuất viện và phối hợp với các dịch vụ phụ trợ bao gồm kết nối quý vị với các dịch vụ cộng đồng như chăm sóc trẻ em, vận chuyển và nhà ở.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)

#### **Quản Lý Dự Phòng** (khác nhau tùy theo từng quận)

- 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.
- Cung Cấp Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là không bắt buộc đối với các quận tham gia. [Quận nên làm rõ nếu quận không chi trả Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng.]
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho chứng rối loạn sử dụng chất kích thích, trong đó những người thụ hưởng đủ điều kiện sẽ tham gia vào dịch vụ Quản Lý Dự Phòng cho Bệnh nhân ngoại trú 24 tuần có lịch chi tiết, sau đó các dịch vụ hỗ trợ phục hồi và điều trị bổ sung từ sáu tháng trở lên không có ưu đãi.
- 12 tuần đầu tiên của các dịch vụ Quản Lý Dự Phòng bao gồm một loạt các ưu đãi để đáp ứng các mục tiêu điều trị, đặc biệt là không sử dụng chất kích thích (như, cocaine, amphetamine và methamphetamine) sẽ được xác minh bằng xét nghiệm được chất qua nước tiểu. Các ưu đãi bao gồm các khoản tương đương tiền mặt (như thẻ quà tặng).
- Dịch Vụ Quản Lý Dự Phòng chỉ dành cho những người thụ hưởng đang nhận dịch vụ trong môi trường không phải là nhà ở được các văn phòng bác sĩ cung cấp tham gia điều hành và được ghi danh và tham gia vào một quá trình điều trị toàn diện riêng.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)
- [Quận] (bao gồm việc dịch vụ có sẵn trong quận của quý vị hay không)

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



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



- 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 có sẵn nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần và/hoặc 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 ngay tại 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 những nơi khám chữa bệnh khác. Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, và 365 ngày một năm.
- Dịch Vụ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động bao gồm phản ứng nhanh, đánh giá cá nhân và ổn định trong cộng đồng. Nếu quý vị cần được chăm sóc thêm, các nhà cung cấp chăm sóc lưu động cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc bàn giao hoặc giới thiệu đến các dịch vụ khác.
- [Quận] (bao gồm bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến: số tiền, thời hạn và phạm vi phúc lợi có sẵn theo Thỏa Thuận với đầy đủ chi tiết để đảm bảo rằng người thụ hưởng hiểu được các quyền lợi mà họ được hưởng)
- [Quận] (bao gồm việc dịch vụ có sẵn trong quận của quý vị hay không)

### **Khám Truy Tầm, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn, Giới Thiệu Đến Điều Trị**

Khám Truy Tầm, Đánh Giá, Can Thiệp Ngắn, Giới Thiệu Đến Điều Trị Nghiện Rượu và Dược Chất không phải là phúc lợi của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Đây là một phúc lợi trong hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý của Phí Dịch Vụ Medi-Cal và Medi-Cal cho những người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên. Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện được chi trả, bao gồm khám truy tầm, đánh giá, can thiệp ngắn và giới thiệu đến điều trị (SABIRT) chứng nghiện rượu và dược chất cho những người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



## **Dịch Vụ Can Thiệp Sớm**

Các dịch vụ can thiệp sớm là dịch vụ được Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức chi trả cho những người thụ hưởng dưới 21 tuổi. Bất kỳ người thụ hưởng nào dưới 21 tuổi được khám truy tầm và xác định là có nguy cơ rối loạn sử dụng chất kích thích đều có thể nhận được bất kỳ dịch vụ nào được chi trả theo mức độ dịch vụ ngoại trú như các dịch vụ can thiệp sớm. Không cần có chẩn đoán rối loạn sử dụng chất gây nghiện đối với các dịch vụ can thiệp sớm cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi.

## **Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị**

Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ được mô tả bên trên trong sổ tay này cũng như các dịch vụ Medi-Cal bổ sung, thông qua phúc lợi 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 về y tế để điều chỉnh hoặc giúp đỡ những khuyết tật, tình trạng về sức khỏe thể chất và hành vi. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho bệnh lý dễ chịu hơn được coi là các dịch vụ giúp bệnh lý này và được chi trả như các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị. Các tiêu chuẩn để sử dụng dịch vụ cho người thụ hưởng dưới 21 tuổi thì khác và linh hoạt hơn so với các tiêu chuẩn để sử dụng cho người lớn trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, để đáp ứng sự bắt buộc Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị và mục đích phòng ngừa và can thiệp sớm các tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

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 [Quận Điện Thông Tin Liên Quan Ở Đây] hoặc ghé thăm trang mạng [Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị của DHCS](#).



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **Dịch Vụ Hỗ Trợ Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Có Sẵn từ các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý hay Chương Trình “Phí Dịch Vụ” Medi-Cal “Thông Thường”**

Các chương trình chăm sóc có quản lý phải cung cấp các dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện được chi trả, bao gồm khám truy tầm, đánh giá, can thiệp ngắn và giới thiệu đến điều trị (SABIRT) chứng nghiện rượu và dược chất cho những người thụ hưởng từ 11 tuổi trở lên, bao gồm các hội viên đang mang thai, tại các văn phòng bác sĩ chăm sóc chính và khám truy tầm cho người nghiện sản phẩm thuốc lá, rượu và ma túy bất hợp pháp. Các chương trình chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp hoặc sắp xếp việc cung cấp Thuốc Điều Trị Nghiện (còn được gọi là Điều Trị có Thuốc Hỗ Trợ) được cung cấp trong các văn phòng bác sĩ chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác có hợp đồng. Các kế hoạch chăm sóc có quản lý cũng phải cung cấp các dịch vụ khẩn cấp cần thiết để ổn định tình trạng cho người thụ hưởng, bao gồm cả việc cai nghiện nội trú tự nguyện.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **CÁCH ĐỂ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ HỆ THỐNG PHÂN PHỐI THUỐC MEDI-CAL CÓ TỔ CHỨC**

### **Cách Để Nhận Được Dịch Vụ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức?**

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị cần các dịch vụ điều trị sử dụng chất kích thích, quý vị có thể nhận các dịch vụ bằng cách tự yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức về các dịch vụ này. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí của quận được ghi ở phần trước của sổ tay này. Quý vị cũng có thể được giới thiệu đến Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để nhận các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện theo những cách khác.

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận được yêu cầu phải chấp nhận các thư giới thiệu dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ bác sĩ, chuyên gia sức khỏe hành vi, và các văn phòng bác sĩ chăm sóc chính khác cho 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 người thụ hưởng. Thông thường, bác sĩ đa khoa của quý vị hoặc chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal sẽ cần sự cho phép của quý vị hoặc sự cho phép của phụ huynh hoặc người chăm sóc trẻ, để giới thiệu, trừ khi có trường hợp khẩn cấp. Những người và tổ chức khác cũng có thể giới thiệu đến quận, bao gồm trường học, cơ quan phúc lợi hoặc dịch vụ xã hội của quận; người giữ quyền quyết định, người giám hộ hoặc người trong gia đình; và các cơ quan thực thi pháp luật.

Các dịch vụ được chi trả có sẵn qua mạng lưới các nhà cung cấp của [Điền Tên Quận]. Nếu bất kỳ nhà cung cấp có hợp đồng nào phản đối hoặc không hỗ trợ bất kỳ dịch vụ nào được chi trả, [Điền Tên Quận] sẽ sắp xếp cho một nhà cung cấp khác thực hiện dịch vụ này. Quận của quý vị không được từ chối yêu cầu đánh giá ban đầu để xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn để sử dụng các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức hay không.

[Quận nên bao gồm phần mô tả để phản ánh sự chuyển đổi các chính sách chăm sóc cho người ghi danh và người ghi danh tiềm năng.]



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **Tôi Có Thể Nhận Được Dịch Vụ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức Ở Đâu?**

[Điền Tên Quận] đang tham gia chương trình Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Vì quý vị là cư dân của [Điền Tên Quận], quý vị có thể nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức tại quận nơi quý vị sinh sống qua Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Đối với các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức không được cung cấp trong quận của quý vị, quận của quý vị sẽ sắp xếp để quý vị nhận các dịch vụ không ở trong quận khi cần thiết và thích hợp. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận quý vị có sẵn các nhà cung cấp dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện để điều trị các bệnh lý được chi trả bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Các quận khác không tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có thể cung cấp các Dịch Vụ Thuốc Medi-Cal sau đây:

- Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Điều Trị Nghiện Ma Túy
- Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu
- Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Gây Nghiện Trước Khi Sinh tại Nhà An Dưỡng (không bao trả tiền phòng và tiền ăn ở)

Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị ở bất kỳ quận nào khác trên toàn tiểu bang.

### **Chăm Sóc Sau Giờ Làm Việc**

[Quận nên bao gồm mô tả phương tiện để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc]

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

Nhiều người gặp khó khăn trong cuộc sống và có thể gặp các vấn đề liên quan đến sử dụng chất gây nghiện. Điều quan trọng nhất cần nhớ là luôn có sẵn sự giúp đỡ. Nếu



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và quý vị nghĩ rằng quý vị có thể cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp, quý vị nên yêu cầu đánh giá của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để biết chắc vì quý vị hiện đang cư trú trong một quận có tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức.

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

Quý vị có thể liên lạc với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để được đánh giá cho con hoặc trẻ vị thành niên nếu quý vị nghĩ rằng các em có bất kỳ dấu hiệu sử dụng chất gây nghiện nào. Nếu con hoặc trẻ vị thành niên đủ điều kiện nhận Medi-Cal và kết quả đánh giá của quận cho thấy rằng các dịch vụ điều trị nghiện được chất và rượu do quận tham gia chi trả là cần thiết, quận sẽ sắp xếp cho con hoặc trẻ vị thành niên nhận các dịch vụ này.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nhận Được Dịch Vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận quý vị phải đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian hẹn của tiểu bang khi lên lịch hẹn để quý vị nhận các dịch vụ từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải cho quý vị một cuộc hẹn đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian cho cuộc hẹn sau đây:

- Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu bắt đầu dịch vụ không khẩn cấp với nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho bệnh nhân ngoại trú và bệnh nhân ngoại trú chuyên sâu.
- Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày quý vị yêu cầu dịch vụ Chương Trình Điều Trị Ma Túy.
- Một cuộc hẹn theo dõi không khẩn cấp trong vòng 10 ngày nếu quý vị đang trải qua quá trình điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, ngoại trừ một số trường hợp nhất định được nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị xác định.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

Tuy nhiên, thời gian này có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ 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-XXX-XXX-XXX]. 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, vui lòng 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần qua Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện sẽ nói chuyện với quý vị và thông qua đánh giá, họ sẽ giúp đề nghị những dịch vụ phù hợp dựa trên nhu cầu của quý vị. Quý vị sẽ có thể nhận được một số dịch vụ trong khi nhà cung cấp của quý vị thực hiện đánh giá này.

Nếu dưới 21 tuổi, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải cung cấp các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe tâm thần của các em. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc làm cho tình trạng sức khỏe hành vi dễ chịu hơn được coi là cần thiết về mặt y tế.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## CÁCH NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TÂM THẦN

### 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 chương trình Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

Chương trình sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn để sử dụng các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hay không. Nếu quý vị làm như vậy, chương trình sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần để được đánh giá nhu cầu của quý vị và xác định xem những dịch vụ nào được đề nghị để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu đánh giá từ chương trình chăm sóc có quản lý nếu quý vị được ghi danh là người thụ hưởng với chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị 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 giới thiệu quý vị để được nhận các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần hoặc giúp quý vị chuyển tiếp các dịch vụ của quý vị từ chương trình chăm sóc có quản lý sang chương trình sức khỏe tâm thần. Không có cánh cửa nào sai khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần có nghĩa là quý vị thậm chí có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe tâm thần không phải chuyên khoa thông qua chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị ngoài các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ này thông qua nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của mình nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng các dịch vụ này phù hợp về bệnh lý với quý vị và miễn là các dịch vụ đó được phối hợp và không trùng lặp.

### Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## TIÊU CHUẨN SỬ DỤNG & CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ

### Tiêu Chuẩn Sử Dụng Để Được Bảo Hiểm cho các Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Là Gì?

Là một phần của việc quyết định xem quý vị có cần các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện hay không, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem quý vị có đáp ứng tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức không. Phần này giải thích cách thức các quận có tham gia sẽ đưa ra quyết định đó.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ làm việc với quý vị để thực hiện đánh giá nhằm xác định những dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức nào phù hợp nhất với quý vị. Việc đánh giá này phải được thực hiện trực tiếp, qua đường dây y tế hoặc qua điện thoại. Quý vị có thể nhận được một số dịch vụ trong thời gian thực hiện đánh giá. Sau khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoàn thành đánh giá, họ sẽ xác định xem quý vị có đáp ứng các tiêu chuẩn sử dụng sau đây để nhận dịch vụ qua Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức hay không:

- Quý vị phải ghi danh Medi-Cal.
- Quý vị phải cư trú ở một quận đang tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức.
- Quý vị phải có ít nhất một chẩn đoán từ Cẩm Nang Chẩn Đoán và Thống Kê Rối Loạn Tâm Thần về Rối Loạn Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện và Rối Loạn Gây Nghiện (ngoại trừ Rối Loạn Liên Quan Đến Thuốc Lá và Rối Loạn Không Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện) hoặc đã có ít nhất một chẩn đoán từ Cẩm Nang Chẩn Đoán và Thống Kê Rối Loạn Tâm Thần về Rối Loạn Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện và Rối Loạn Gây Nghiện trước khi bị giam hoặc trong khi bị giam (ngoại trừ Rối Loạn Liên Quan Đến Thuốc Lá và Rối Loạn Không Liên Quan Đến Chất Gây Nghiện).



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



Những người thụ hưởng dưới 21 tuổi có thể nhận được tất cả các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức khi nhà cung cấp xác định rằng dịch vụ sẽ sửa chữa hoặc giúp đỡ cho các trường hợp rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, ngay cả khi chẩn đoán chưa được xác định. Ngay cả khi quận cư trú không tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, nếu dưới 21 tuổi, các em vẫn có thể nhận được các dịch vụ này.

### **Cần Thiết về Mặt Y Tế Là Gì?**

Các dịch vụ quý vị nhận được phải cần thiết về mặt y tế và phù hợp để giải quyết bệnh lý của quý vị. Đối với những người từ 21 tuổi trở lên, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ này là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc để giảm cơn đau nghiêm trọng. Đối với người thụ hưởng dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó sửa chữa hoặc giúp cho việc lạm dụng chất gây nghiện, hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các dịch vụ duy trì, hỗ trợ, cải thiện hoặc giúp việc lạm dụng chất gây nghiện hay chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện trở nên dễ chịu hơn được coi là giúp giúp bệnh lý này và được chi trả như các dịch vụ Khám Truy Tầm Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## CHỌN NHÀ CUNG CẤP

### **Làm Sao Để Tìm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện Mà Tôi Cần?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thể đặt ra một số giới hạn đối với lựa chọn nhà cung cấp của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cung cấp cho quý vị sự lựa chọn các nhà cung cấp ban đầu. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cũng phải cho phép quý vị đổi nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu đổi nhà cung cấp, quận phải cho phép quý vị chọn nhà cung cấp trong phạm vi có thể được và phù hợp.

Quận của quý vị được yêu cầu phải đăng danh sách nhà cung cấp hiện tại lên trang mạng. Nếu quý vị có thắc mắc về các nhà cung cấp hiện tại hoặc muốn có danh sách nhà cung cấp mới nhất, hãy ghé thăm trang mạng của quận [Quận Điền Liên Kết Đến Danh Sách Nhà Cung Cấp] hoặc gọi đến số điện thoại miễn phí của quận. Danh sách nhà cung cấp hiện tại có sẵn trên trang mạng của quận hoặc quý vị có thể nhận một bản in qua đường bưu điện khi có yêu cầu.

Đôi khi các nhà cung cấp có hợp đồng với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận chọn không cung cấp các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức với tư cách là nhà cung cấp của quận, không còn có hợp đồng với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, hoặc không tự nhận các bệnh nhân của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức hoặc không nhận bệnh nhân theo yêu cầu của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Khi điều này xảy ra, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức phải cố gắng đưa ra thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng với nhà cung cấp trong vòng 15 ngày sau khi nhận được hoặc phát hành thông báo chấm dứt, cho mỗi người đang nhận dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ nhà cung cấp này.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

Người Mỹ Da Đỏ và Người Alaska Bản Địa hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú tại các quận đã chọn tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, cũng có thể nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức thông qua các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ có chứng nhận Thuốc Medi-Cal cần thiết.

### **Khi Tôi Tìm Được Nhà Cung Cấp, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận-Có Thể Cho Nhà Cung Cấp Biết Tôi Nhận Được Dịch Vụ Nào hay Không?**

Quý vị, nhà cung cấp của quý vị và Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đều tham gia vào việc quyết định những dịch vụ nào quý vị cần nhận qua quận theo các tiêu chuẩn sử dụng dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức. Đôi khi quận sẽ để quý vị và nhà cung cấp quyết định. Những khi khác, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chứng minh lý do nhà cung cấp nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ trước khi dịch vụ được cung cấp. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận phải sử dụng một chuyên gia có trình độ để duyệt xét.

Thủ tục duyệt xét này được gọi là thủ tục ủy quyền của chương trình. Việc cho phép trước đối với các dịch vụ chỉ được phép đối với các dịch vụ tại nhà an dưỡng và nội trú (không bao gồm các dịch vụ quản lý cai nghiện). Thủ tục ủy quyền của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải tuân theo các mốc thời gian cụ thể. Để được ủy quyền tiêu chuẩn, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận phải đưa ra quyết định về yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong vòng 14 ngày lịch.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu, hoặc nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cho rằng để đạt được lợi ích nhất cho quý vị, cần có thêm thông tin từ nhà cung cấp của quý vị, thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa 14 ngày lịch. Một ví dụ về việc gia hạn lúc nào có thể đạt được lợi ích nhất cho quý vị là khi quận nghĩ rằng họ có thể chấp thuận yêu cầu cho phép của nhà cung cấp của quý vị nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thêm



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

thông tin từ nhà cung cấp của quý vị và sẽ phải từ chối yêu cầu khi không có thông tin. Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận gia hạn thời gian, quận sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản về việc gia hạn.

Nếu quận không đưa ra quyết định trong khoảng thời gian cần thiết cho yêu cầu ủy quyền tiêu chuẩn hoặc cấp tốc, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải gửi cho quý vị Thông Báo Giảm Quyền Lợi cho quý vị biết rằng các dịch vụ bị từ chối và quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Quý vị có thể yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để biết thêm thông tin về thủ tục ủy quyền của họ.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận về thủ tục ủy quyền, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với quận hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần Giải Quyết Vấn Đề.

### **Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận Sử Dụng Những Nhà Cung Cấp Nào?**

Nếu quý vị chưa quen với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận, quý vị có thể tìm thấy danh sách đầy đủ các nhà cung cấp trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tại [Quận Điền Liên Kết Tới Danh Sách Nhà Cung Cấp] bao gồm thông tin về địa điểm của các nhà cung cấp, các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà họ cung cấp và thông tin khác để giúp quý vị sử dụng dịch vụ chăm sóc, bao gồm thông tin về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ có sẵn từ các nhà cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về nhà cung cấp, xin gọi đến số điện thoại miễn phí của quận ở phần trước của sổ tay này.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## QUYỀN XEM HỒ SƠ Y TẾ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP TRÊN 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 sức khỏe của mình và tìm một nhà cung cấp bằng các công nghệ phổ biến như máy điện toán, máy bảng thông minh hoặc máy cảm 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 một nhà cung cấp trên trang mạng của quận quý vị.

[Quận] (bao gồm địa điểm nơi có thể tìm thấy nguồn kiến thức trợ giúp cho hội viên trên trang mạng của quận.)

### Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận

Điền thông tin cụ thể của quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## THÔNG BÁO QUYẾT ĐỊNH GIẢM QUYỀN LỢI

### **Tôi Có Những Quyền Gì Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận Từ Chối các Dịch Vụ Tôi Muốn hoặc Nghĩ Rằng Tôi Cần?**

Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.

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

Quyết Định Giảm Quyền Lợi Là Gì có nghĩa là bất kỳ việc làm nào sau đây được thực hiện bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận:

1. Việc từ chối hoặc cho phép hạn chế 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, bối cảnh hoặc hiệu quả của quyền lợi được bảo hiểm.
2. Việc cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ được ủy quyền trước đó.
3. Việc từ chối trả tiền, toàn bộ hoặc một phần, cho một dịch vụ.
4. Việc không cung cấp dịch vụ kịp thời.
5. Việc 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận và Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận và Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận không liên lạc lại với



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

quý vị bằng văn bản quyết định về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị nộp đơn khiếu nại khẩn cấp và không nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.); hoặc

6. Việc 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ gửi cho quý vị nếu chương trình đưa ra quyết định từ chối, giới hạn, giảm, trì hoãn hoặc hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị và văn phòng bác sĩ 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, hoặc từ chối dựa trên yêu cầu các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, từ chối rằng dịch vụ đó 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 không được giải quyết kịp thời hoặc nếu quý vị đã không nhận được các dịch vụ theo tiêu chuẩn thời hạn của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để cung cấp dịch vụ.

### **Thời Hạn của Thông Báo**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải gửi thông báo qua bưu điện cho người thụ hưởng ít nhất 10 ngày trước ngày hành động chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm dịch vụ mà Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đã cho phép trước đó. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cũng phải gửi thông báo cho người thụ hưởng trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày quyết định từ chối trả tiền hoặc các quyết định dẫn đến việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi tất cả hoặc một phần các dịch vụ được Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức yêu cầu.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức 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 hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Thông tin này cũng có sẵn tại văn phòng của 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:

- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 tại sao Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đã đưa ra quyết định của họ.
- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đã làm theo quy định nào của tiểu bang và liên bang khi đưa ra quyết định này.
- Quyền của quý vị là gì nếu quý vị không đồng ý với những việc làm của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận
- Cách nhận bản sao các tài liệu, hồ sơ và thông tin khác liên quan đến quyết định của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.
- Cách nộp đơn khiếu nại với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.
- Cách yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



- 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 của Tiểu Bang.
- Quyền tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi qua vị chờ quyết định khiếu nại hoặc quyết định của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, cách yêu cầu tiếp tục dịch vụ này 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, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ người khác giúp.

Quý vị có thể yêu cầu tiếp tục 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 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.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## THỦ TỤC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ:

### **Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Nhận Được Các Dịch Vụ Mà Tôi Muốn Từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có cách để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị đang nhận. Đây được gọi là thủ tục giải quyết vấn đề và có thể liên quan đến các thủ tục sau đây:

1. **Thủ Tục Than Phiền** – bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quý vị, ngoài Quyết Định Giảm Quyền Lợi.
2. **Thủ Tục Khiếu Nại** – xem xét một quyết định (từ chối, chấm dứt hoặc cắt giảm dịch vụ) được đưa ra về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận hay của nhà cung cấp của quý vị.
3. **Thủ Tục cho Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang** – xem xét để biết chắc quý vị nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị có quyền được hưởng theo chương trình Medi-Cal.

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. Khi đơn than phiền hoặc khiếu nại của quý vị hoàn tất, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ thông báo cho quý vị và các nhà cung cấp, phụ huynh/người giám hộ về kết quả cuối cùng. Khi Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang được hoàn tất, Văn Phòng Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp về kết quả cuối cùng.

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về từng thủ tục giải quyết vấn đề ở bên dưới.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

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

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ có người sẵn sàng giải thích các thủ tục này cho quý vị và giúp quý vị báo cáo một vấn đề dưới dạng than phiền, khiếu nại hoặc yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có đủ điều kiện làm thủ tục 'khẩn cấp' hay không, có nghĩa là việc này sẽ được xem xét nhanh hơn vì quý vị đang có nguy cơ về sức khỏe hoặc sự ổn định. Quý vị cũng có thể ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, bao gồm nhà cung cấp điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi của quý vị. Nếu quý vị muốn được giúp đỡ, xin gọi cho [Quận Điện Số Điện Thoại Miễn Phí]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải hỗ trợ hợp lý giúp quý vị điền đơn và thực hiện các bước thủ tục khác liên quan đến than phiền hay khiếu nại. Điều này bao gồm, nhưng 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.

## **Tôi Phải Làm Gì Nếu Cần Trợ Giúp Để Giải Quyết Vấn Đề với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức Nhưng Không Muốn Nộp Đơn Than Phiền Hoặc Khiếu Nại?**

Quý vị có thể nhận trợ giúp từ Tiểu Bang nếu gặp khó khăn trong việc tìm đúng người của quận để giúp quý vị tìm cách sử dụng hệ thống này.

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 số điện thoại **888-452-8609** hay e-mail [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov) .



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

**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 hoặc các nhóm khác. Quý vị có thể hỏi về quyền điều trần của mình hoặc trợ giúp pháp lý miễn phí từ Ban Điều Tra và Phản Hồi Công Cộng:

Gọi Miễn Phí: **1-800-952-5253**

Nếu quý vị bị lãng tai và sử dụng TDD, xin gọi: **1-800-952-8349**

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## THỦ TỤC THAN PHIỀN

### Than Phiền Là Gì?

Than phiền là bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ điều gì liên quan đến các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quý vị mà không phải là một trong những vấn đề được quy định trong thủ tục khiếu nại và Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

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 cấp hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi cho quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thể yêu cầu quý vị ký vào biểu mẫu cho phép Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị đang nhận được từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

cal Có Tổ Chức của quận hoặc có lo ngại khác liên quan đến Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.

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

Quý vị có thể gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận [Quận Điền Số Điện Thoại Miễn Phí Nếu Khác với Số Điện Thoại ở Chân Trang] 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, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ cung cấp phong bì có ghi sẵn địa chỉ tại tất cả các văn phòng của 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận Đã Nhận Được Than Phiền của Tôi?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 trong vòng 5 ngày lịch kể từ khi 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?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

Khung thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tin rằng cần có thêm thông tin và sự chậm trễ này là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ có thể là vì lợi ích cho quý vị là khi quận tin rằng họ có thể giải quyết than phiền của quý vị nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thêm một chút thời gian để lấy thông tin từ quý vị hoặc những người khác có liên quan.

### **Làm Sao Để Tôi Biết Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận Đã Đưa Ra Quyết Định về Than Phiền của Tôi?**

Khi có quyết định liên quan đến than phiền của quý vị, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định đó. Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận được đòi hỏi phải cung cấp cho quý vị Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi trước khi hết hạn theo khung thời gian.

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

Quý vị có thể nộp đơn than phiền bất cứ lúc nào.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

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

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có trách nhiệm phải cho phép quý vị phản đối quyết định được đưa ra về các dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà quý vị không đồng ý của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức hoặc nhà cung cấp của quý vị. Có hai cách để quý vị 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 duyệt xét lại một vấn đề mà quý vị gặp phải với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận hoặc 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, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có thể mất tối đa 30 ngày lịch để xem xét. Nếu quý vị nghĩ rằng chờ 30 ngày lịch 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 trực tiếp, qua điện thoại 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 hoặc luật sư bảo vệ quyền lợi cho quý vị. Nếu quý vị ủy quyền cho người khác thay mặt quý vị, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thể yêu cầu quý vị ký vào biểu mẫu ủy quyền cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tiết lộ thông tin cho người đó.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



- 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 lịch kể từ ngày Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi của quý vị được đánh dấu 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 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 khi khiếu nại đang được duyệt xét.
- 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 duyệt xét hay đưa ra quyết định nào trước đó.
- Cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị kiểm tra hồ sơ của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế, và bất kỳ tài liệu hoặc hồ sơ nào khác được xem xét trong thủ tục khiếu nại, trước và trong thủ tục khiếu nại.
- Cho phép quý vị có cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và đưa ra các lập luận về sự thật hoặc pháp lý, 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 duyệt 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.

### **Khi Nào Tôi Có Thể Nộp Đơn khiếu nại?**

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận:

- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn sử



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

dùng chất gây nghiện Medi-Cal nào vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn được sử dụng các dịch vụ này.

- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần một dịch vụ điều trị rối loạn chất gây nghiện và yêu cầu quận chấp thuận, nhưng quận 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.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành thủ tục chấp thuận đúng hạn.
- Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đã thiết lập.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đang cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu than phiền, khiếu nại hoặc khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị cần.

## **Tôi Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại Bằng Cách Nào?**

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận để được trợ giúp nộp đơn khiếu nại. Quận sẽ cung cấp phong bì đã ghi địa chỉ trước tại tất cả các văn phòng của nhà cung cấp để quý vị gửi đơn khiếu nại qua bưu điện. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. 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 hoặc quý vị có thể gửi đơn khiếu nại qua e-mail hoặc fax đến [quận Điền Địa Chỉ E-Mail và Số Fax để Nộp Đơn Khiếu Nại].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **Làm Sao Để Tôi Biết Đã Có Quyết Định cho Khiếu Nại của Tôi?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị quyết định của họ về khiếu nại của quý vị bằng văn bản.

Thông báo sẽ có các thông tin sau:

- Kết quả của thủ tục giải quyết khiếu nại
- Ngày đưa ra quyết định khiếu nại
- Nếu khiếu nại không được giải quyết hoàn toàn có lợi cho quý vị, thông báo cũng sẽ có thông tin về 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

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

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi. Xin nhớ rằng không phải lúc nào quý vị cũng nhận được 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?**

Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày lịch kể từ khi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị. Khung thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tin rằng cần có thêm thông tin và sự chậm trễ này là vì lợi ích của quý vị. Một ví dụ về việc chậm trễ là vì lợi ích cho quý vị là khi quận tin rằng họ có thể chấp thuận khiếu nại của quý vị nếu Hệ Thống



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thêm một chút 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 đủ điều kiện để làm 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 sử dụng chất gây nghiện 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. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có 72 giờ để duyệt 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?**

Nếu quý vị nghĩ rằng việc chờ tới tối đa 30 ngày lịch 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. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đồng ý rằng khiếu nại của quý vị đáp ứng các yêu cầu để được khiếu nại khẩn cấp, quận của quý vị sẽ giải quyết khiếu nại khẩn cấp của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận nhận được khiếu nại của quý vị.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

Khung thời gian có thể được gia hạn thêm tối đa 14 ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cho thấy cần có thêm thông tin và sự chậm trễ này là vì lợi ích của quý vị. Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận gia hạn các khung thời gian, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ giải thích cho quý vị bằng văn bản về lý do tại sao các khung thời gian được gia hạn.

Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận quyết định rằng khiếu nại của quý vị không đủ điều kiện để được khiếu nại khẩn cấp, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 2 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 quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận giải quyết khiếu nại khẩn cấp của quý vị, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ thông báo cho quý vị và tất cả các bên bị ảnh hưởng bằng lời nói và bằng văn bản.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## 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 Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California thực hiện để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện 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 của Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội California (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
- 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:

- Nếu quý vị đã hoàn tất thủ tục khiếu nại của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.
- Nếu quận của quý vị hoặc một trong những nhà cung cấp có hợp đồng của quận quyết định rằng quý vị không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ điều trị rối loạn sử



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

dụng chất gây nghiện Medi-Cal nào vì quý vị không đáp ứng các tiêu chuẩn để được sử dụng các dịch vụ này.

- Nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận chấp thuận, nhưng Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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.
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đã yêu cầu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận chấp thuận, nhưng quận cần thêm thông tin để đưa ra quyết định và không hoàn thành thủ tục chấp thuận đúng hạn.
- Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận không cung cấp dịch vụ cho quý vị dựa trên các mốc thời gian mà quận đã thiết lập.
- Nếu quý vị không nghĩ rằng Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đang cung cấp dịch vụ đủ sớm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nếu than phiền, khiếu nại hoặc khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.
- Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị không đồng ý về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà quý vị cần.
- Nếu than phiền, khiếu nại hoặc khiếu nại khẩn cấp của quý vị đã không được giải quyết kịp thời.

### **Cách Để 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 fax hay gửi thư đến:



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

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**, hoặc 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 lịch để yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang. 120 ngày bắt đầu từ ngày ghi trên thông báo bằng văn bản quyết định của khiếu nại của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.

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?**

Có, nếu quý vị đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục điều trị trong khi khiếu nại, quý vị phải yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo quyết định của khiếu nại được đóng dấu bưu điện hoặc trao cho quý vị HOẶC trước ngày Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cho biết sẽ chấm dứt hoặc giảm các dịch vụ. Khi quý vị yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, quý vị phải nói rằng quý vị muốn tiếp tục được điều trị.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



Ngoài ra, quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ nhận được trong khi chờ kết quả của Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang.

Nếu quý vị yêu cầu tiếp tục nhận phúc lợi 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 đã cung cấp trong khi 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 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 đợi 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 nhà cung cấp khác viết thư giúp cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự viết thư. Thư phải giải thích chi tiết việc chờ đợi 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 của 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 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 3 ngày làm việc kể từ ngày Ban Điều Trần của Tiểu Bang nhận được yêu cầu của quý vị.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## 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 hay các cuộc hẹn điều trị nghiện rượu và dược chất, chương trình Medi-Cal có thể giúp quý vị tìm phương tiện đi lại.

Dịch vụ đưa đón có thể được cung cấp cho người thụ hưởng Medi-Cal không thể tự đến các cuộc hẹn khám chữa bệnh và cần nhận một số dịch vụ được Medi-Cal chi trả cần thiết về mặt y tế. 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 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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, nhà cung cấp 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.

### Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## Dịch Vụ Cấp Cứu Là Gì?

Các dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm chi trả 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang cần y tế cấp cứu, xin gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được giúp đỡ.

Dịch Vụ Cấp Cứu là dịch vụ được cung cấp cho các bệnh lý bất ngờ xảy ra, bao gồm cả tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần.

Tình trạng y tế khẩn cấp xuất hiện khi quý vị có các triệu chứng gây đau dữ dội hoặc bị bệnh hay chấn thương nặng, mà một người có nhận thức bình thường (người không có chuyên môn y tế cẩn thận hay thận trọng) có lý khi tin rằng nếu không được chăm sóc y tế, những điều sau đây có thể xảy ra:

- Đặt sức khỏe của quý vị vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Nếu quý vị đang mang thai, hãy đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến cách hoạt động của cơ thể của quý vị
- Gây tổn hại nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào trong trường hợp khẩn cấp. Không bao giờ cần sự cho phép trước cho các Dịch Vụ Cấp Cứu.

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

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

- Nếu phúc lợi 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.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- Nếu phúc lợi 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 hoặc điều trị 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' của mình, 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 điều trị nào theo Medi-Cal. Điều này có nghĩa là quý vị phải 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 xcm các chương trình sức khỏe tâm thần địa phương, vui lòng gọi [Quận chèn Số Can Thiệp Khủng Hoảng 24 giờ].

### **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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## 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). Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của các quận đều được yêu cầu phải có sẵn chính sách về chỉ thị trước. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận phải cung cấp thông tin bằng văn bản về các chính sách chỉ thị trước của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận và giải thích về luật tiểu bang, nếu được yêu cầu cung cấp thông tin. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận.

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 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:

- Việc quý vị chỉ định một đại diện (một người) đưa ra quyết định về dịch vụ



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

chăm sóc sức khỏe cho quý vị; và

- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe riêng cho quý vị

Quý vị có thể nhận được một biểu mẫu chỉ thị trước từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận hoặc trên mạng. Tại California, quý vị có quyền cung cấp chỉ thị trước cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. 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

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỤ HƯỞNG

### Quyền của Tôi Khi Là Người Nhận các Dịch Vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức Là Gì?

Là một người đủ điều kiện nhận Medi-Cal và cư trú trong một quận của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, quý vị có quyền nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cần thiết về mặt y tế từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, được chú ý đầy đủ đến quyền riêng tư và nhu cầu giữ bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của Người Thụ Hưởng.
- Tham gia vào các quyết định liên quan đến chăm sóc rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời, bao gồm các dịch vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, khi cần thiết về mặt y tế để điều trị tình trạng cấp cứu, hoặc tình trạng khẩn cấp hay khủng hoảng.
- Nhận thông tin trong sổ tay này về các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện được chi trả bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận, các bổn phận khác của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận và các quyền của quý vị như được mô tả ở đây.
- Bảo vệ bí mật đối với thông tin sức khỏe của quý vị.
- 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 tài liệu bằng văn bản ở các định dạng khác (bao gồm chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn và định dạng thu âm) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- Nhận tài liệu văn bản bằng ngôn ngữ được sử dụng bởi ít nhất năm phần trăm hoặc 3,000 người thụ hưởng trong Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận, tùy con số nào thấp hơn.
- Nhận dịch vụ thông dịch bằng lời nói cho ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Nhận các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận tuân theo các yêu cầu trong hợp đồng với Tiểu Bang trong các khu vực có sẵn dịch vụ, đảm bảo đủ năng lực và dịch vụ, chăm sóc phối hợp và liên tục, bảo hiểm và ủy quyền cho các dịch vụ.
- Sử Dụng Dịch Vụ Chấp Thuận của Trẻ Vị Thành Niên, nếu là người thụ hưởng dưới 21 tuổi.
- Sử dụng các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ở ngoài mạng lưới kịp thời, nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận không có nhân viên hoặc nhà cung cấp có hợp đồng có thể cung cấp dịch vụ. “Nhà cung cấp ngoài mạng lưới” có nghĩa là một nhà cung cấp không nằm trong danh sách các nhà cung cấp của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Quận phải chắc chắn quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản tiền nào khi đến khám và điều trị tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể liên lạc với dịch vụ người thụ hưởng tại [Quận Điện Số Điện Thoại Miễn Phí] để biết thông tin về cách nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ trình độ trong mạng lưới quận, hoặc một chuyên gia ngoài mạng lưới, mà quý vị không phải trả thêm chi phí.
- Nộp đơn than phiền, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được.
- Yêu cầu khiếu nại, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, khi nhận được Thông Báo Quyết Định Giảm Quyền Lợi, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể khiếu nại khẩn cấp.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].



- Yêu cầu có Phiên Điều Trần Công Bằng của Tiểu Bang, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có Phiên Điều Trần khẩn cấp của Tiểu Bang.
- Không có bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng làm phương tiện ép buộc, kỷ luật, tiện lợi, hoặc trả thù.
- Không bị phân biệt đối xử để thực hiện các quyền này mà không bị ảnh hưởng xấu đến cách quý vị được điều trị bởi Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận, các nhà cung cấp, hay Tiểu Bang.

### **Trách Nhiệm của Tôi Khi Là Người Nhận các Dịch Vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức Là Gì?**

Là người nhận các dịch vụ của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức, quý vị có trách nhiệm:

- Đọc kỹ tài liệu thông báo cho người thụ hưởng mà quý vị đã nhận được từ Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Những tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu những dịch vụ nào có sẵn và cách để được điều trị nếu quý vị cần.
- Tham gia điều trị theo đúng hẹn. Quý vị sẽ có kết quả tốt nhất nếu hợp tác với nhà cung cấp trong suốt quá trình điều trị. 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 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 của 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.



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- Sẵn sàng xây dựng mối quan hệ làm việc mạnh mẽ với nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị.
- Liên lạc với Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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 Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận 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.
- Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc hành vi sai trái, hãy báo cho:
  - 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 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 hỗ trợ 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 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> .

## Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

## **YÊU CẦU CHUYỂN TIẾP CHĂM SÓC**

**Khi nào tôi có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước đây và hiện tại của mình?**

- Sau khi tham gia vào Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận, quý vị có thể yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình trong một khoảng thời gian nếu:
  - Chuyển đến một nhà cung cấp mới sẽ gây bất lợi nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc sẽ làm tăng nguy cơ nhập viện hoặc nằm viện; và
  - Quý vị đã được điều trị từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trước ngày quý vị chuyển tiếp qua Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quý vị.

**Tôi phải làm sao để yêu cầu giữ lại nhà cung cấp ngoài mạng lưới của mình?**

- Quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị, hoặc nhà cung cấp hiện tại của quý vị, có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận. Quý vị cũng có thể liên lạc với dịch vụ người thụ hưởng tại [Quận Điện Số Điện Thoại Miễn Phí] để biết thông tin về cách yêu cầu nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ gửi văn bản xác nhận đã nhận được yêu cầu của quý vị và bắt đầu duyệt xét yêu cầu của quý vị trong vòng ba (3) ngày làm việc.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi tiếp tục đến khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới sau khi chuyển sang Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của Quận?**



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

- Quý vị có thể yêu cầu chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc trong vòng ba mươi (30) ngày lịch kể từ ngày nhận được dịch vụ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

### **Tại sao Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận lại từ chối yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi?**

- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận có thể từ chối yêu cầu giữ lại nhà cung cấp trước đây, và hiện tại là nhà cung cấp ngoài mạng lưới của quý vị, nếu:
  - Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận đã lưu lại văn bản cho các vấn đề về chất lượng chăm sóc với nhà cung cấp này.

### **Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi bị từ chối?**

- Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận từ chối việc chuyển tiếp dịch vụ 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 khác trong mạng lưới và cung cấp mức dịch vụ tương đương với nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó; và
  - Thông báo cho quý vị về quyền nộp đơn than phiền nếu quý vị không đồng ý với việc từ chối.
- Nếu Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận cung cấp cho quý vị nhiều lựa chọn các nhà cung cấp khác trong mạng lưới và quý vị không chọn, thì Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ giới thiệu hoặc chỉ định quý vị cho một nhà cung cấp trong mạng lưới và thông báo cho quý vị về việc giới thiệu hoặc chỉ định đó bằng văn bản. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc bên ngoài từ chối chấp nhận mức giá hợp đồng với DMC-ODS của quận hoặc mức giá DMC áp dụng cho (các) dịch vụ DMC-ODS hoặc nếu



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].

nhà cung cấp chăm sóc bên ngoài không phải là nhà cung cấp hiện tại được DMC chứng nhận.

### **Điều gì xảy ra nếu yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi được chấp thuận?**

- Trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày chấp thuận yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc, Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức sẽ cung cấp cho quý vị:
  - Chấp thuận yêu cầu;
  - Thời gian chuyển tiếp sắp xếp chăm sóc;
  - Thủ tục sẽ xảy ra để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của quý vị khi kết thúc thời gian chăm sóc liên tục; và
  - Quyền chọn một nhà cung cấp khác từ mạng lưới nhà cung cấp của Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận bất kỳ lúc nào.

### **Yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của tôi sẽ được duyệt xét nhanh như thế nào?**

- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ hoàn tất duyệt xét yêu cầu chuyển tiếp chăm sóc của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày lịch kể từ ngày Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận nhận được yêu cầu của quý vị.

### **Điều gì xảy ra khi kết thúc thời gian chuyển tiếp chăm sóc của tôi?**

- Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản ba mươi (30) ngày lịch trước khi kết thúc thời gian chuyển tiếp chăm sóc về thủ tục để chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị sang nhà cung cấp trong mạng lưới khi kết thúc thời gian chuyển tiếp chăm sóc của quý vị.

### **Thông Tin Bổ Sung Cụ Thể của Quận**

Điền thông tin cụ thể của Quận tại đây [nếu có].



Gọi cho Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận theo số điện thoại miễn phí [1-XXX-XXX-XXXX] hoặc ghé thăm trang mạng [Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức của quận URL]. Hệ Thống Phân Phối Thuốc Medi-cal Có Tổ Chức có sẵn [Ngày và Giờ Hoạt Động].