

Community Behavioral Health Sổ tay Hội viên

Tháng Chín năm 2020

[trang được để trống có chủ ý]

Hội viên CBH thân mến,

Chào mừng quý vị đến với Mạng lưới CBH!

Mục đích của Cẩm nang Hội viên này là nhằm cung cấp nguồn tham khảo về các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị. Quý vị có thể tìm thấy thông tin về trợ giúp khẩn cấp, các dịch vụ sẵn có cũng như các khiếu nại và than phiền trong cẩm nang này.

Điều quan trọng là quý vị cần đọc kỹ Cẩm nang để hiểu rõ các dịch vụ trong Mạng lưới CBH cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên CBH.

Theo như quy định của liên bang và tiểu bang, nội dung của cẩm nang có thể được sửa đổi. Để biết thông tin được cập nhật mới nhất, vui lòng xem phiên bản điện tử của Cẩm nang Hội viên CBH trực tuyến tại cbhphilly.org.

Trân trọng, nhân viên CBH

Mục lục

Chào mừng	6
Giới thiệu	7
Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health	7
Ban dịch vụ Hội viên CBH	9
Thẻ Hội viên	9
Thông tin Liên hệ Quan trọng	10
Dịch vụ Liên lạc	13
Đăng ký tham gia	13
Thay đổi về Phạm vi bảo hiểm	14
Thông tin về Nhà cung cấp dịch vụ	15
Chọn hoặc Thay đổi Nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị	15
Khám tại Phòng mạch	16
Chăm sóc Sau Giờ hành chính	16
Quyền và Trách nhiệm	17
Quyền và Trách nhiệm của Hội viên	18
Đồng thuận với Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần	19
Quyền riêng tư và Bảo mật thông tin	20
Thông tin Ghi hóa đơn	20
Bảo hiểm Trách nhiệm Bên thứ ba	21
Điều phối Quyền lợi	22
Báo cáo Hành vi Gian lận và Lạm dụng	22
Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi	24
Dịch vụ được Bảo hiểm	25
Dịch vụ Không được Bảo hiểm	25
Tham khảo Ý kiến Người khác	25
Ủy quyền Trước Là gì?	25
Dịch vụ được Bảo hiểm, Người lớn	26
Dịch vụ được Bảo hiểm, Trẻ em và Thanh thiếu niên	28
Mô tả Dịch vụ	32
Dịch vụ Ngoài mạng lưới và Dịch vụ Ngoài chương trình	34
Nhà cung cấp dịch vụ Ngoài mạng lưới	35
Nhận Chăm sóc khi ở Ngoài Khu vực Dịch vụ của CBH	35
Dịch vụ Ngoài chương trình	35
Chỉ dẫn Trước về Sức khỏe Tâm thần	38
Chỉ dẫn Trước về Sức khỏe Tâm thần	39
Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần	39
Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần	39
Hỗ trợ Soạn thảo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần.	40
Quý vị Cần phải Làm gì nếu Nhà cung cấp dịch vụ Không Làm theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần Của mình	40
Dịch vụ Sức khỏe Thể chất	41

	Ai Bảo hiểm Dịch vụ Sức khỏe Thể chất của Quý vị?	42
	Dịch vụ Sức khỏe Thể chất của Quý vị	42
	Điều phối Chăm sóc Sức khỏe Thể chất và Sức khỏe Hành vi	42
	Sức khỏe Thể chất HealthChoices	43
	Community HealthChoices	43
Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần		45
	Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần	46
	Khiếu nại	46
	Khiếu nại Cấp độ 1	46
	Khiếu nại Cấp độ 2	49
	Xem xét Khiếu nại Bên ngoài	50
	Kháng nghị	51
	Xem xét Kháng nghị Bên ngoài	53
	Khiếu nại và Kháng nghị Nhanh	54
	Tôi Có thể Nhận những Hình thức Hỗ trợ nào cho Quá trình Khiếu nại và Kháng nghị?	56
	Điều trần của Sở Dịch vụ Nhân sinh	58
	Điều trần Nhanh	60
Phụ lục I: Mô tả Dịch vụ		62
	Dịch vụ được Bảo hiểm, Người lớn	63
	Dịch vụ được Bảo hiểm, Trẻ em và Thanh thiếu niên	68

Phần – 1

Chào mừng

Giới thiệu

HealthChoices là gì?

HealthChoices là chương trình chăm sóc sức khỏe do Medical Assistance quản lý của Pennsylvania. HealthChoices có hai phần chính: chăm sóc sức khỏe thể chất và chăm sóc sức khỏe hành vi.

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua các Tổ chức Chăm sóc Sức khỏe do Physical Health Quản lý (PH-MCO) hoặc thông qua các Tổ chức Chăm sóc Sức khỏe do Community HealthChoices Quản lý (CHC-MCO). PH-MCO được giám sát bởi Văn phòng Chương trình Medical Assistance của Sở Dịch vụ Nhân sinh còn CHC-MCO được giám sát bởi Văn phòng Cư trú Dài hạn của Sở Dịch vụ Nhân sinh. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, hãy xem trang 42.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất kích thích. Các dịch vụ này được cung cấp thông qua các Tổ chức Chăm sóc Sức khỏe do Behavioral Health Quản lý (BH-MCO) được giám sát bởi Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Chất kích thích (OMHSAS) của Sở Dịch vụ Nhân sinh.

Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health

Community Behavioral Health (CBH) trân trọng chào mừng quý vị với tư cách hội viên chương trình HealthChoices và CBH!

Hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi của Philadelphia gồm có Sở Dịch vụ Sức khỏe Hành vi và Thiếu năng Trí tuệ (DBHIDS), trong đó CBH là một bộ phận cùng với các nhà cung cấp dịch vụ. Mục đích của hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi là để giúp những người có vấn đề về sử dụng chất kích thích hoặc sức khỏe tâm thần có được sức khỏe, phúc lợi và khả năng tự quyết.

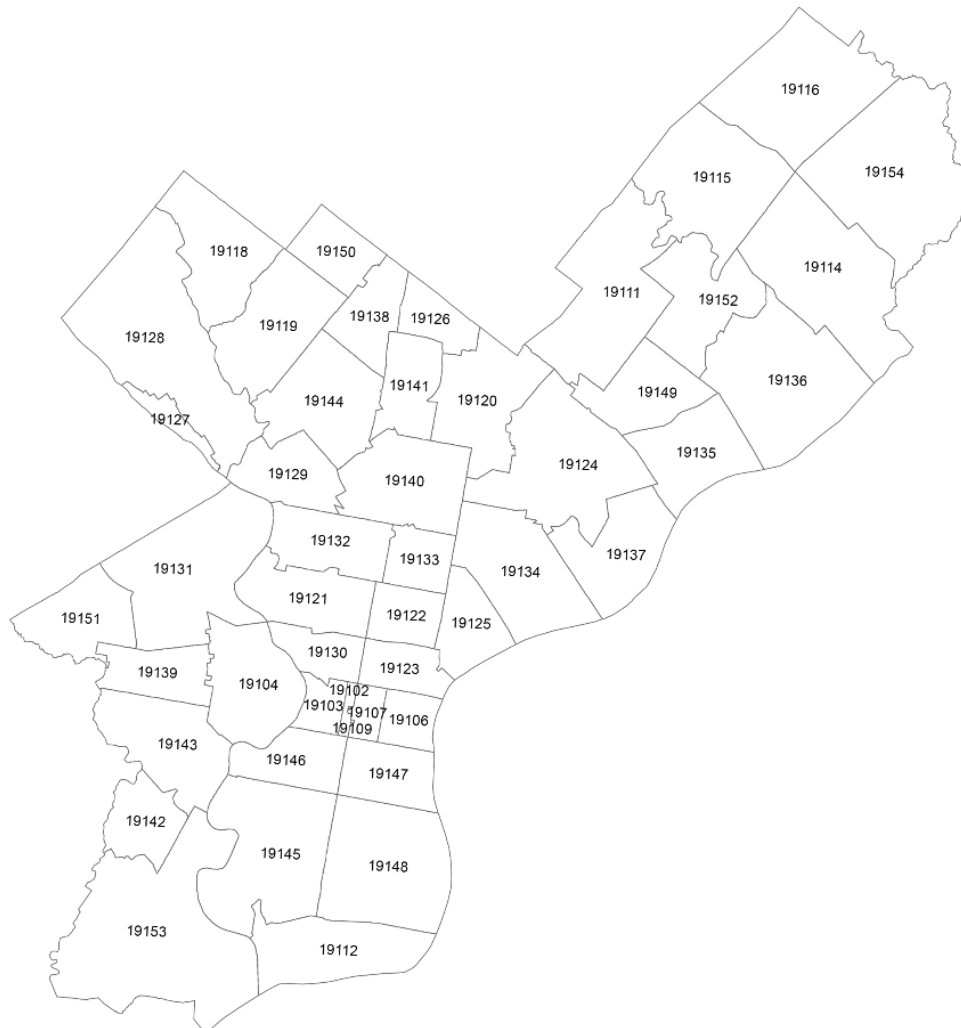
CBH là một tổ chức chăm sóc sức khỏe có quản lý (MCO). CBH phối hợp cùng với các đối tác tiểu bang Pennsylvania (PA) ở Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Chất kích thích (OMHSAS) của Sở Dịch vụ Nhân sinh PA. Chúng tôi phối hợp quản lý quyền lợi về sức khỏe hành vi cho người dân Philadelphia đang nhận Medical Assistance (MA), còn gọi là Medicaid, thông qua chương trình Medicaid của PA, gọi tắt là HealthChoices.

CBH là MCO chăm sóc sức khỏe hành vi duy nhất cho Quận Philadelphia. CBH không trực tiếp cung cấp dịch vụ. Chúng tôi giúp sắp xếp và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị, bao gồm dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần và sử dụng chất kích thích.

Các dịch vụ này do nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới cung cấp. Nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới là những cơ quan về chăm sóc sức khỏe hành vi và những người hành nghề độc lập, họ cung cấp dịch vụ cho hội viên của CBH. Nhà cung cấp dịch vụ được mua và thêm vào mạng lưới dựa theo nhu cầu dịch vụ. CBH giới thiệu hội viên với các cơ quan này dựa trên nhu cầu và lựa chọn của hội viên.

CBH đảm bảo rằng quý vị nhận được đúng loại dịch vụ cần thiết và rằng dịch vụ thuộc phạm vi được bảo hiểm theo HealthChoices. CBH có thể không bảo hiểm toàn bộ các chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Hãy đọc kỹ sổ tay của quý vị để xác định dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được bảo hiểm. Quý vị có thể gọi cho CBH theo số 1-866-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) nếu có bất kỳ thắc mắc nào về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.cbhphilly.org.

Dưới đây là bản đồ Quận Philadelphia và các mã ZIP mà CBH cung cấp dịch vụ.



Ban dịch vụ Hội viên CBH

Nhân viên tại Ban dịch vụ Hội viên CBH có thể:

- Trả lời thắc mắc của quý vị
- Giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi gần chỗ quý vị
- Kết nối quý vị với các tài nguyên phương tiện vận tải
- Đảm bảo quý vị được nhận đúng dịch vụ
- Đảm bảo dịch vụ của quý vị được bảo hiểm để quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ đó

Ban dịch vụ Hội viên CBH của CBH hoạt động **24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần** và quý vị có thể liên hệ theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Đối với hội viên bị khiếm thính, có khó khăn khi nghe hoặc có khó khăn khi nói, quý vị có thể gọi cho Tổng đài Chuyển tiếp của Pennsylvania theo số 711 để được hỗ trợ liên lạc với CBH. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, nhân viên có thể giúp quý vị tiếp cận dịch vụ phiên dịch.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Ban dịch vụ Hội viên CBH qua thư theo địa chỉ:

Community Behavioral Health
801 Market Street
7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Member Services

Thẻ Hội viên

CBH không cung cấp thẻ hội viên ngoài các thẻ RA VÀO thông thường.

Quý vị sẽ được nhận một thẻ RA VÀO. Quý vị có thể xuất trình thẻ này tại các buổi hẹn khám nếu cần chứng minh rằng quý vị đã đăng ký tham gia chương trình Medical Assistance. Nếu bị mất thẻ RA VÀO, hãy gọi cho Văn phòng Hỗ trợ của Quận (CAO) của quý vị. Số điện thoại để liên hệ với CAO được cung cấp bên dưới, trong phần Thông tin Liên hệ Quan trọng.



Thông tin Liên hệ Quan trọng

Dưới đây là danh sách các số điện thoại quan trọng quý vị có thể cần sử dụng. Nếu quý vị không biết nên gọi cho ai, hãy liên hệ với Ban dịch vụ Hội viên CBH để được trợ giúp: 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Đối với dịch vụ TTY, hãy gọi cho Tổng đài Chuyển tiếp của Pennsylvania theo số 711.

Tình huống cấp cứu

Vui lòng xem Phần 3, Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi, bắt đầu ở trang 23, để biết thêm thông tin về dịch vụ cấp cứu. Nếu gặp phải tình huống cấp cứu, quý vị có thể nhờ trợ giúp bằng cách gọi đến các số bên dưới; xem thêm thông tin về Dịch vụ Cấp cứu ở trang 30.

Nếu quý vị gặp phải tình huống cấp cứu, hãy luôn nhờ trợ giúp ngay bằng cách gọi đến số **911** hoặc đến phòng cấp cứu. Quý vị không cần phải gọi cho CBH trước.

Đường dây nóng Cấp cứu

Nếu quý vị đang nghĩ đến việc tự gây tổn thương mình, hãy gọi cho một trong các số sau:

- **Đường dây nóng Tư vấn Khủng hoảng/Tự tử** (215-686-4420), để được tư vấn 24/7, tham vấn và giới thiệu cho những người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp
- **Đường dây nóng Toàn quốc về Tự tử** (1-800-273-TALK)

Nếu quý vị, con em của quý vị hoặc người nào đó mà quý vị quen biết đang bị khủng hoảng về sức khỏe hành vi, hãy gọi đến số này. Sẽ có người trực 24/7 để kết nối quý vị với dịch vụ cấp cứu gần nhất. Nếu cần, họ sẽ cử một nhóm chăm sóc cấp cứu di động đến chỗ quý vị.

- **Đường dây dành cho Đại diện về Sức khỏe Tâm thần** (215-685-6440), để được trợ giúp 24/7 trong việc sắp xếp dịch vụ chăm sóc khủng hoảng cho những người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp và đưa vào trung tâm nuôi dưỡng khẩn cấp cũng như báo cáo người bị thiếu năng trí tuệ bị mất tích sau 5 giờ chiều

Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng

Người lớn

- **Einstein Medical Center** (Trung tâm Y tế Einstein) (215-951-8300), 5501 Old York Road
- **Friends Hospital** (Bệnh viện Hữu nghị) (215-831-4600), 4641 Roosevelt Boulevard
- **Pennsylvania Hospital** (Bệnh viện Pennsylvania) (215-829-5433), Spruce Building, 801 Spruce Street, 1st Floor

- **Temple University Hospital Episcopal Campus** (Khuôn viên Giám mục Bệnh viện Đại học Temple) (215-707-2577), 100 East Lehigh Avenue

Trẻ em

- **Philadelphia Children’s Crisis Response Center** (Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng dành cho Trẻ em của Philadelphia) (215-878-2600), 3300 Henry Avenue, Falls Two Building

Thông tin Liên hệ Quan trọng – Sơ lược

Tên	Thông tin Liên hệ: Điện thoại hoặc Trang web	Có cung cấp Hỗ trợ
Số Điện thoại Sở Dịch vụ Nhân sinh của Pennsylvania		
Văn phòng Hỗ trợ của Quận/COMPASS	1-877-395-8930 hoặc 1-800-451-5886 (TTY/TTD) hoặc www.compass.state.pa.us hoặc Ứng dụng di động myCOMPASS PA cho điện thoại thông minh	Thay đổi thông tin cá nhân của quý vị để đủ điều kiện dùng Medical Assistance. Xem trang 12 của sổ tay này để biết thêm thông tin.
Đường dây nóng Báo cáo Gian lận và Lạm dụng, Sở Dịch vụ Nhân sinh	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng của thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong Chương trình Medical Assistance. Xem trang 21 của sổ tay này để biết thêm thông tin.
Số Điện thoại Quan trọng Khác		
Sở Bảo hiểm, Cục Dịch vụ Tiêu dùng	1-877-881-6388	Yêu cầu cung cấp biểu mẫu Khiếu nại, gửi Khiếu nại hoặc trao đổi với đại diện dịch vụ người tiêu dùng.
Dịch vụ Bảo vệ	1-800-490-8505	Báo cáo hành vi lạm dụng, bỏ bê, bóc lột hoặc bỏ mặc của người lớn tuổi từ 60 trở lên và người lớn từ 18 đến 59 tuổi bị thiếu năng thể chất hoặc tâm thần.

Số Điện thoại Khác

Hỗ trợ Tiếp cận Dịch vụ

- *Community Behavioral Health (CBH)* (Sức khỏe Hành vi Cộng đồng): 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482), để được trợ giúp 24/7 với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và sử dụng chất kích thích
- *Behavioral Health Specialist Initiative* (Sáng kiến Bác sĩ Chuyên khoa Sức khỏe Hành vi): 215-546-1200, giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu, để được trợ giúp cho những người gặp vấn đề về sử dụng chất kích thích và không có bảo hiểm
- *Intellectual disAbility Line* (Đường dây nóng về Thiếu năng Trí tuệ): 215-685-5900, để được hỗ trợ thông thường, đưa vào trung tâm nuôi dưỡng khẩn cấp và để báo cáo người thiếu năng trí tuệ bị mất tích
- *Intellectual disAbility Line After 5PM* (Đường dây về Thiếu năng Trí tuệ sau 5 giờ chiều): 215-685-6440, để được đưa vào trung tâm nuôi dưỡng khẩn cấp và để báo cáo người thiếu năng trí tuệ bị mất tích sau 5 giờ chiều

Nguồn lực về Bạo hành Gia đình

- *Philadelphia Domestic Violence Hotline* (Đường dây nóng về Bạo hành Gia đình Philadelphia): 1-866-723-3014, để được cung cấp thông tin hoặc hỗ trợ 24/7 cho quý vị hoặc người mà quý vị quen biết
- *Women Against Abuse* (Chống Lạm dụng Phụ nữ): 215-386-1280
- *Women Against Abuse (Shelter)* (Chống Lạm dụng Phụ nữ (Chỗ ở)): 215-386-7777
- *Women in Transition* (Phụ nữ trong quá trình Chuyển đổi): 215-751-1111
- *Lutheran Settlement House (Español)*: 215-462-8610
- *ChildLine and Abuse Registry* (Cơ sở dữ liệu ChildLine và Lạm dụng): 1-800-932-0313

Nguồn lực Nhà ở

- *Office of Supportive Housing* (Văn phòng Hỗ trợ Nhà ở): 215-686-7150, để được trợ giúp tìm nơi ở (mọi giới tính)
- *Salvation Army* (Quân đội Cứu tế): 215-568-5111, dành cho phụ nữ và trẻ em cần tìm nơi ở
- *Outreach Coordination Center* (Trung tâm Điều phối Tiếp cận): 215-232-1984, cho người vô gia cư cần hỗ trợ

Phương tiện đi lại

- *Logisticare*: 1-877-835-7412, cho những người cần hỗ trợ tìm phương tiện để đến buổi hẹn khám chăm sóc sức khỏe hành vi

Trợ giúp Khác

- *The Pennsylvania Department of Human Services (PA DHS)* (Sở Dịch vụ Nhân sinh của Pennsylvania (PA DHS)): 1-800-692-7462, về bảo hiểm hỗ trợ tai nạn đâm xe và bảo hiểm quyền lợi

- *Social Security Administration* (Cơ quan An sinh Xã hội): 1-800-772-1213, về quyền lợi tài chính của người khuyết tật và người cao tuổi

Nhóm Vận động ủng hộ

- *Community Legal Services* (Dịch vụ Pháp lý Cộng đồng): 215-981-3700, hỗ trợ pháp lý cho người lớn và trẻ em
- *Consumer Satisfaction Team, Inc.* (Công ty Nhóm Thỏa mãn Tiêu dùng): 215-923-9627, vận động ủng hộ cho người lớn và trẻ em
- *Disabilities Law Project* (Dự án Luật về Người khuyết tật): 215-238-8070, hỗ trợ pháp lý cho người bị khuyết tật
- *Family Resource Network* (Mạng lưới Tài nguyên Gia đình): 215-599-5176, tham vấn qua điện thoại, gặp mặt trực tiếp, hội thảo và theo nhóm; nhóm hỗ trợ gia đình; thông tin về người thân yêu bị bỏ tù có thể mắc bệnh tâm thần
- *Mental Health Partnerships* (Chương trình Sức khỏe Tâm thần): 215-751-1800, vận động ủng hộ cho người lớn
- *Parents Involved Network* (Mạng lưới Phụ huynh Tham gia): 267-507-3860, phụ huynh đang tìm sự hỗ trợ vận động ủng hộ cho con em

Dịch vụ Liên lạc

CBH có thể cung cấp miễn phí cho quý vị Sổ tay này và các thông tin cần thiết khác, bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. CBH cũng có thể cung cấp miễn phí cho quý vị Sổ tay và các thông tin cần thiết khác theo các định dạng khác chẳng hạn như đĩa CD, chữ nổi, chữ in lớn, đĩa DVD, thông báo dạng điện tử và các định dạng khác nếu quý vị cần. Vui lòng liên hệ với Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) để nhờ hỗ trợ nếu cần. Tùy vào thông tin quý vị cần, CBH có thể cần tối đa 5 ngày để gửi thông tin cho quý vị.

CBH cũng sẽ bố trí phiên dịch viên, bao gồm cả dịch vụ Ngôn ngữ Ký hiệu Mỹ hoặc TTY, nếu quý vị không nói hoặc hiểu được tiếng Anh hoặc bị khiếm thính hoặc gặp khó khăn trong việc nghe. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần phiên dịch, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và Ban dịch vụ Hội viên CBH sẽ kết nối quý vị với dịch vụ phiên dịch đáp ứng nhu cầu của mình. Đối với dịch vụ TTY, hãy gọi cho Tổng đài Chuyển tiếp của Pennsylvania theo số 711.

Đăng ký tham gia

Để nhận dịch vụ trong chương trình HealthChoices, quý vị cần phải đủ điều kiện tham gia Medical Assistance. Quý vị sẽ được gửi một số giấy tờ hoặc gọi điện để đánh giá khả năng đáp ứng điều kiện tham gia của quý vị. Quý vị cần tuân thủ các hướng dẫn để Medical Assistance của quý vị không bị kết thúc. Nếu có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào

mà quý vị nhận được hoặc nếu quý vị không chắc chắn điều kiện tham gia Medical Assistance của mình có hiện hành không, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) hoặc CAO của quý vị.

Thay đổi về Phạm vi bảo hiểm

Có nhiều lý do có thể khiến điều kiện tham gia chương trình Medical Assistance hoặc HealthChoices của quý vị thay đổi. Các phần dưới đây cho biết những lý do có thể khiến điều kiện tham gia của quý vị thay đổi và quý vị cần phải làm gì trong trường hợp đó.

Thay đổi về Hộ gia đình

Hãy gọi cho CAO nếu hộ gia đình quý vị có bất kỳ thay đổi nào.

Ví dụ:

- Có người trong hộ gia đình quý vị sinh con
- Địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị có sự thay đổi
- Quý vị hoặc thành viên trong gia đình sinh sống cùng quý vị hưởng bảo hiểm y tế khác
- Thành viên gia đình chuyển đến ở cùng hoặc chuyển đi khỏi hộ gia đình quý vị
- Trong gia đình có người qua đời

Quý vị cần phải nhớ gọi ngay cho CAO nếu có bất kỳ thay đổi nào về hộ gia đình của mình, vì thay đổi đó có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị.

Điều gì Xảy ra nếu Tôi Chuyển Nơi ở?

Nếu quý vị sắp chuyển đến một quận khác ở Pennsylvania, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) để thông báo cho chúng tôi biết là quý vị sắp chuyển chỗ ở. Chúng tôi có thể giúp đảm bảo quý vị sẽ được nhận dịch vụ ở cộng đồng mới. Ngoài ra, quý vị cũng cần gọi cho CAO và cung cấp cho họ địa chỉ và số điện thoại mới của quý vị.

Nếu quý vị chuyển ra khỏi tiểu bang, quý vị sẽ không được nhận dịch vụ qua chương trình HealthChoices nữa. Quý vị cần thông báo cho CAO và CBH biết rằng quý vị sắp rời khỏi Pennsylvania. Người phụ trách hồ sơ của quý vị sẽ chấm dứt quyền lợi của quý vị ở Pennsylvania. Quý vị sẽ cần phải nộp đơn xin hưởng quyền lợi ở tiểu bang mới.

Mất Quyền lợi

Nếu quý vị bị mất quyền lợi Medical Assistance vì bất kỳ lý do gì, hãy gọi cho CAO. CAO sẽ giúp quý vị tìm hiểu lý do bị mất quyền lợi Medical Assistance và quý vị sẽ cần phải làm gì để đủ điều kiện tiếp tục hưởng quyền lợi Medical Assistance.

Thông tin về Nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của CBH có thông tin về nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có ở địa chỉ sau: <https://cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/>. Quý vị có thể gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) để yêu cầu gửi bản sao danh mục nhà cung cấp dịch vụ đó cho mình. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ bao gồm các thông tin sau về nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới:

- Tên, địa chỉ, địa chỉ trang web, địa chỉ email, số điện thoại
- Việc nhà cung cấp dịch vụ có chấp nhận bệnh nhân mới hay không
- Ngày và giờ hoạt động
- Giấy tờ chứng minh năng lực và dịch vụ do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp
- Việc nhà cung cấp dịch vụ có nói bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh hay không, nếu có thì sẽ nói bằng những ngôn ngữ nào
- Việc cơ sở của nhà cung cấp dịch vụ có đủ điều kiện để xe lăn tiếp cận được hay không

Chọn hoặc Thay đổi Nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị

Quý vị có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị nhìn thấy.

- Nếu quý vị bắt đầu một dịch vụ mới, thay đổi dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại hoặc muốn thay đổi nhà cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do gì, CBH sẽ giúp quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ mới. Hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) để được trợ giúp
- Nếu quý vị là hội viên mới của CBH và hiện không nhận dịch vụ, thì quý vị có thể cần phải bắt đầu nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của chúng tôi. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị đã đăng ký tham gia Chương trình Pennsylvania Medical Assistance nhưng không thuộc mạng lưới của CBH, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại trong tối đa 60 ngày. CBH sẽ thanh toán các dịch vụ này cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị chưa đăng ký tham gia Chương trình Medical Assistance của Pennsylvania, thì CBH sẽ không thanh toán các dịch vụ quý vị đang nhận từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới CBH, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482)

- Có thể có những lúc nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi mạng lưới của CBH. Ví dụ: nhà cung cấp dịch vụ có thể đóng cửa hoặc chuyển đi nơi khác. Khi nhà cung cấp mà quý vị đang nhận dịch vụ rời khỏi mạng lưới của CBH, quý vị sẽ được thông báo. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Chương trình Medical Assistance của Pennsylvania, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp này trong tối đa 60 ngày. Quý vị cũng sẽ cần phải chọn nhà cung cấp dịch vụ mới.

Khám tại Phòng mạch

Lấy hẹn với nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị

Để lấy hẹn với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hãy gọi cho phòng khám của nhà cung cấp. Nếu quý vị cần hỗ trợ lấy hẹn, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482)

Nếu quý vị cần hỗ trợ đưa đón đến nơi hẹn khám của nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng xem phần Chương trình Đưa đón Medical Assistance (MATP) ở trang 35 của Sổ tay này hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số điện thoại ở trên.

Tiêu chuẩn Lấy hẹn

Nhà cung cấp dịch vụ của CBH phải cung cấp dịch vụ trong vòng 1 giờ đối với tình huống cấp cứu, trong vòng 24 giờ đối với tình huống khẩn cấp và trong vòng 7 ngày đối với hẹn khám thông thường và giới thiệu chuyên khoa. Tình huống cấp cứu là những tình huống nghiêm trọng tới mức một người bình thường không được đào tạo về y tế tin rằng tính mạng hoặc sức khỏe lâu dài của một người có thể bị đe dọa tức thì. Tình huống khẩn cấp là trường hợp bệnh hoặc tình trạng sức khỏe nếu không được điều trị kịp thời trong vòng 24 giờ thì có thể nhanh chóng trở nặng hoặc trở thành tình huống cấp cứu.

Chăm sóc Sau Giờ hành chính

Quý vị có thể gọi cho CBH khi gặp các vấn đề về sức khỏe hành vi 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Phần – 2

Quyền và Trách nhiệm

Quyền và Trách nhiệm của Hội viên

Community Behavioral Health (CBH) và mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ không phân biệt đối xử với hội viên dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, quốc tịch, tình trạng khuyết tật, tuổi, xu hướng giới tính, bản dạng giới hoặc bất kỳ yếu tố nào khác bị pháp luật nghiêm cấm.

Khi là hội viên của CBH, quý vị có các quyền và trách nhiệm sau.

Quyền của Hội viên

Quý vị có quyền:

- 1) Được nhân viên CBH và nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới đối xử bằng sự tôn trọng, công nhận nhân phẩm và cần được bảo vệ quyền riêng tư;
- 2) Được cung cấp thông tin để quý vị có thể dễ dàng xác định vị trí và tìm hiểu về CBH, dịch vụ cũng như nhà cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị khi cần;
- 3) Chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH nào mà quý vị muốn điều trị cho mình. Quý vị có thể thay đổi nhà cung cấp dịch vụ nếu thấy không hài lòng;
- 4) Được nhận dịch vụ cấp cứu khi cần từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào mà không cần CBH phê duyệt;
- 5) Được cung cấp thông tin để hiểu từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và quý vị có thể trao đổi với họ về các lựa chọn điều trị mà không bị CBH can thiệp;
- 6) Quyết định việc điều trị của quý vị. Nếu không thể tự mình quyết định việc điều trị, quý vị có quyền nhờ người khác giúp quý vị quyết định hoặc thay mặt quý vị quyết định. Quý vị có thể từ chối điều trị hoặc dịch vụ trừ khi quý vị được yêu cầu phải được điều trị bắt buộc theo Luật về Thủ tục Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần;
- 7) Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ một cách kín đáo và bảo mật thông tin và bệnh án của quý vị;
- 8) Xem và nhận bản sao bệnh án và yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa bệnh án của quý vị;
- 9) Yêu cầu được tham khảo ý kiến của người khác;
- 10) Gửi Kháng nghị nếu quý vị bất đồng với quyết định của CBH trong trường hợp có dịch vụ không phù hợp về mặt y tế với quý vị (Quý vị có thể tham khảo thông tin về quy trình này ở đầu trang 49).
- 11) Gửi Khiếu nại nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc hay điều trị mà quý vị được nhận (Quý vị có thể tham khảo thông tin về quy trình này ở đầu trang 44).
- 12) Yêu cầu Sở Dịch vụ Nhân sinh mở Phiên điều trần (Quý vị có thể tham khảo thông tin về quy trình này ở đầu trang 56).
- 13) Không phải chịu bất kỳ hình thức giam giữ hay cách ly nào được sử dụng để ép buộc quý vị làm việc gì đó, kỷ luật quý vị, để thuận tiện hơn cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc để trừng phạt quý vị.
- 14) Được cung cấp thông tin về dịch vụ mà CBH hoặc nhà cung cấp dịch vụ không bảo hiểm do những phản đối về mặt đạo đức hay tôn giáo và về cách để được nhận các dịch vụ đó.

- 15) Thực thi quyền của quý vị mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách thức Sở Dịch vụ Nhân sinh, CBH, hoặc nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới điều trị cho quý vị.

Trách nhiệm của Hội viên

Hội viên cần phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. CBH cần sự hỗ trợ của quý vị để cung cấp cho quý vị dịch vụ và sự hỗ trợ cần thiết.

Quý vị cần phải làm những việc sau:

- 1) Cung cấp, trong phạm vi quý vị có thể, thông tin mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu.
- 2) Cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết loại thuốc quý vị đang sử dụng. Bao gồm cả thuốc mua tại quầy, vitamin và liệu pháp thiên nhiên.
- 3) Tham gia ra quyết định liên quan đến hoạt động chăm sóc sức khỏe và điều trị của quý vị.
- 4) Phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để xây dựng và thực hiện chương trình điều trị.
- 5) Cho nhà cung cấp của quý vị biết quý vị muốn và cần gì.
- 6) Sử dụng thuốc theo đơn và cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết nếu có vấn đề.
- 7) Đúng lịch hẹn.
- 8) Tìm hiểu về phạm vi bảo hiểm của CBH, bao gồm toàn bộ các quyền lợi và hạn mức được và không được bảo hiểm.
- 9) Chỉ sử dụng nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới trừ khi CBH phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng.
- 10) Tôn trọng bệnh nhân khác, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ và người cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp.
- 11) Báo cáo hành vi gian lận và lạm dụng cho Đường dây nóng về Tuân thủ CBH (1-800-229-3050) và Đường dây nóng Báo cáo Hành vi Gian lận và Lạm dụng của Sở Dịch vụ Nhân sinh (1-866-379-8477).

Đồng thuận với Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần

Trẻ em dưới 14 tuổi phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Trẻ em 14 tuổi trở lên không cần phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Toàn bộ trẻ em có thể được hỗ trợ về các vấn đề liên quan đến sử dụng đồ uống có cồn hoặc chất kích thích mà không cần phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép. Trẻ em có thể đồng thuận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và có quyền quyết định ai là người có thể xem bệnh án của mình nếu trẻ đã đồng thuận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Ngoài ra, bố hoặc mẹ hoặc người bảo trợ hợp

pháp có thể đồng thuận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho trẻ đủ 14 tuổi trở lên nhưng dưới 18 tuổi.

Mọi người cần hỗ trợ trẻ phối hợp cùng nhau và tham gia vào quá trình hoạch định hoạt động chăm sóc cho trẻ. Mọi người hỗ trợ trẻ, bất kể khi nào có thể, chia sẻ thông tin cần thiết cho hoạt động chăm sóc trẻ.

Biểu đồ bên dưới giải thích ai là người có thể đồng thuận với dịch vụ điều trị.

Nếu trẻ nhỏ	Thì trẻ
Dưới 14 tuổi	Phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
Đủ 14 tuổi trở lên	Có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà không cần phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép
Ở mọi độ tuổi	Có thể được hỗ trợ các vấn đề liên quan đến sử dụng đồ uống có cồn hoặc chất kích thích mà không cần phải được bố mẹ hoặc người bảo trợ hợp pháp cho phép

Để tìm hiểu thêm về ai là người có thể đồng thuận với dịch vụ điều trị, quý vị có thể gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Đôi khi thật khó để hiểu rằng trẻ có các quyền riêng tư và có thể đồng thuận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. CBH có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn các quyền này để quý vị có thể hỗ trợ ở mức tốt nhất có thể cho con em mình.

Quyền riêng tư và Bảo mật thông tin

CBH phải bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân (PHI). CBH phải cho quý vị biết PHI của mình có thể được sử dụng hoặc được chia sẻ với người khác như thế nào. Bao gồm cả việc chia sẻ PHI của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ đang điều trị cho quý vị để CBH có thể thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Ngoài ra cũng bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với Sở Dịch vụ Nhân sinh. Thông tin này có trong Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của CBH. Để nhận bản sao của Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của CBH, vui lòng gọi cho Người phụ trách Quyền riêng tư của CBH theo số 215-413-8585 hoặc truy cập vào <https://cbhphilly.org>.

Thông tin Ghi hóa đơn

Nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH có thể không tính phí với quý vị đối với các dịch vụ được CBH bảo hiểm. Kể cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chưa nhận

được khoản thanh toán hoặc toàn bộ số tiền phí của mình từ CBH, nhà cung cấp dịch vụ có thể không tính phí với quý vị. Đây được gọi là tính phí dựa theo số dư.

Khi nào thì Nhà cung cấp dịch vụ Có thể Tính phí Tôi?

Nhà cung cấp dịch vụ có thể tính phí quý vị nếu:

- Quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng khi chưa được CBH phê duyệt và nhà cung cấp đã cho quý vị biết trước khi quý vị tiếp nhận dịch vụ, trong đó dịch vụ không được bảo hiểm và quý vị đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó;
- Quý vị nhận dịch vụ không được CBH bảo hiểm và nhà cung cấp dịch vụ đã cho quý vị biết trước khi quý vị tiếp nhận dịch vụ, trong đó dịch vụ không được bảo hiểm và quý vị đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó;
- Quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp chưa đăng ký tham gia Chương trình Medical Assistance.

Tôi Cần phải Làm gì nếu Tôi Nhận được Hóa đơn Tính phí?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn tính phí từ nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng CBH và quý vị cho rằng nhà cung cấp dịch vụ lẽ ra không nên tính phí cho quý vị, thì có thể gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn tính phí từ nhà cung cấp dịch vụ vì một trong các lý do nói trên, trong đó nhà cung cấp dịch vụ được phép tính phí cho quý vị, thì quý vị cần phải thanh toán cho hóa đơn tính phí hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ.

Bảo hiểm Trách nhiệm Bên thứ ba

Quý vị có thể có bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác. Bảo hiểm Medicare và bảo hiểm y tế khác của quý vị là bảo hiểm chính của quý vị. Bảo hiểm khác này được gọi là “bảo hiểm trách nhiệm bên thứ ba” hay TPL. Việc có bảo hiểm khác không ảnh hưởng đến điều kiện tham gia Medical Assistance của quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác của quý vị sẽ thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ trước khi CBH chi trả. CBH chỉ có thể bị tính phí số tiền mà bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác của quý vị không thanh toán.

Quý vị phải báo cho cả CAO lẫn Ban dịch vụ Hội viên CBH biết theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) nếu quý vị có bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác. Khi đến nhà cung cấp dịch vụ hoặc hiệu thuốc, quý vị nên xuất trình thẻ Medicare và thẻ RA VÀO của mình với nhà cung cấp dịch vụ hoặc hiệu thuốc. Việc này giúp đảm bảo các hóa đơn tính phí chăm sóc y tế của quý vị sẽ được thanh toán.

Điều phối Quyền lợi

Nếu có bảo hiểm Medicare và dịch vụ hay dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần được Medicare bảo hiểm, quý vị có thể nhận chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp Medicare nào do mình chọn. Nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của CBH. Đồng thời quý vị không phải xin ủy quyền trước từ CBH. CBH sẽ phối hợp cùng với Medicare để quyết định xem có cần thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ sau khi Medicare thanh toán trước hay không, nếu nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Chương trình Medical Assistance.

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được Medicare bảo hiểm nhưng lại được CBH bảo hiểm, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của CBH. Toàn bộ quy định của CBH chẳng hạn như ủy quyền trước và giấy giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa, sẽ áp dụng với các dịch vụ này.

Nếu quý vị không có bảo hiểm Medicare nhưng có bảo hiểm y tế khác và quý vị cần một dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc khác được bảo hiểm theo bảo hiểm khác của quý vị, thì quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ thuộc cả mạng lưới của bảo hiểm khác của quý vị lẫn mạng lưới của CBH. Quý vị cần tuân thủ các quy định của bảo hiểm khác và CBH, chẳng hạn như ủy quyền trước và giấy giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa. CBH sẽ phối hợp cùng với bảo hiểm khác của quý vị để quyết định xem có cần thanh toán tiền dịch vụ sau khi bảo hiểm khác của quý vị thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ trước không.

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được bảo hiểm khác của quý vị bảo hiểm, thì quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH. Toàn bộ quy định của CBH, chẳng hạn như ủy quyền trước và giấy giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa, sẽ áp dụng với các dịch vụ này.

Báo cáo Hành vi Gian lận và Lạm dụng

Cách Báo cáo Hành vi Gian lận hoặc Lạm dụng của Hội viên?

Nếu quý vị cho rằng có người nào đó đang lợi dụng thẻ RA VÀO của quý vị hoặc của một hội viên khác để nhận dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc, đang làm giả hoặc thay đổi đơn thuốc, hoặc đang nhận dịch vụ mà họ không cần đến, quý vị có thể gọi cho Đường dây nóng về Gian lận và Lạm dụng của CBH theo số 1-800-229-3050 để cung cấp cho CBH thông tin này. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này cho Đường dây nóng Báo cáo Gian lận và Lạm dụng của Sở Dịch vụ Nhân sinh theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Cách Báo cáo Hành vi Gian lận hoặc Lạm dụng của Nhà cung cấp dịch vụ?

Gian lận của nhà cung cấp dịch vụ xảy ra khi nhà cung cấp tính phí dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc mà quý vị không được nhận hoặc tính phí một dịch vụ khác với dịch vụ mà quý vị được nhận. Tính phí cho cùng một dịch vụ nhiều lần hoặc thay đổi ngày cung cấp dịch vụ cũng là những ví dụ về hành vi gian lận của nhà cung cấp. Để báo cáo gian lận của nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi cho Đường dây nóng về Gian lận và Lạm dụng của CBH theo số 1-800-229-3050. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này cho Đường dây nóng Báo cáo Gian lận và Lạm dụng của DHS theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Phần – 3

Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi

Dịch vụ được Bảo hiểm

Hãy đọc kỹ chương này để quý vị biết dịch vụ nào được bảo hiểm. Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về dịch vụ được bảo hiểm hoặc cần thêm thông tin về một dịch vụ được bảo hiểm, hãy liên hệ với Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Dịch vụ được Community Behavioral Health (CBH) bảo hiểm được liệt kê và mô tả ở Phụ lục I (trang 60).

Dịch vụ Không được Bảo hiểm

CBH chỉ bảo hiểm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị. MCO sức khỏe thể chất của quý vị sẽ bảo hiểm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị, phần lớn các loại thuốc, chăm sóc nha khoa và chăm sóc thị lực. Nếu quý vị có thắc mắc về việc CBH có bảo hiểm một dịch vụ dành cho quý vị hay không, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Tham khảo Ý kiến Người khác

Quý vị có quyền yêu cầu tham khảo ý kiến người khác nếu quý vị không chắc chắn về bất kỳ hoạt động điều trị hay dịch vụ nào được đề xuất dành cho mình. Tham khảo ý kiến của người khác có thể cung cấp thêm cho quý vị thông tin để giúp quý vị đưa ra những quyết định quan trọng về hoạt động điều trị của mình. Quý vị được tham khảo miễn phí ý kiến của người khác.

Hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) để hỏi tên của một nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH khác để tham khảo ý kiến. Nếu không có bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào khác thuộc mạng lưới của CBH, quý vị có thể xin CBH phê duyệt cho phép tham khảo ý kiến của nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Ủy quyền Trước Là gì?

Một số dịch vụ cần được CBH phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ. Đây được gọi là Ủy quyền Trước. Đối với dịch vụ cần ủy quyền trước, CBH sẽ quyết định xem dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế hay không trước khi quý vị được nhận dịch vụ đó. Quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình phải gửi yêu cầu để CBH phê duyệt trước khi quý vị được nhận dịch vụ. Các trang sau trình bày yêu cầu về ủy quyền đối với nhiều dịch vụ khác nhau.

Dịch vụ được Bảo hiểm, Người lớn (Từ 18 tuổi Trở lên)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần Ủy quyền Trước không?	Cách Tiếp cận Dịch vụ?
<i>Dịch vụ Cấp cứu</i>			
Can thiệp Khủng hoảng	Bệnh nhân Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước (Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng)	Không	Nếu quý vị cần dịch vụ cấp cứu, hãy gọi cho 911 hoặc đến Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng hoặc Phòng Cấp cứu.
<i>Dịch vụ Khẩn cấp</i>			
Dịch vụ Nội trú	Giám sát 24 Giờ	Có	<p>Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị tại một khoa nội trú, hãy đến Phòng Cấp cứu hoặc Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng để được đánh giá.</p> <p>Nếu quý vị đang cần dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích, quý vị cũng có thể đến Trung tâm Đánh giá Sử dụng Chất kích thích.</p>
	Nhập viện Tâm thần Nội trú Cấp tính	Có	
	Nhập viện Tâm thần Nội trú Bán Cấp tính	Có	
	Chăm sóc Cấp tính Tăng cường	Có	
	Cai nghiện có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	
	Cai nghiện có Quản lý về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	
	Phục hồi Nội trú, có Quản lý về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	
Can thiệp Khủng hoảng	Chăm sóc Tại nơi ở Sau Khủng hoảng	Có	

Dịch vụ được Bảo hiểm, Người lớn (Từ 18 tuổi Trở lên) (tiếp theo)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần Ủy quyền Trước không?	Cách Tiếp cận Dịch vụ?
<i>Dịch vụ Không Khẩn cấp</i>			
Điều trị Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần	Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần	Không	Tìm Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Trung tâm Phục hồi Lồng ghép trong Cộng đồng	Không	
	Dịch vụ Phục hồi Tâm thần Di động	Có	
	Nhập viện Bán trú Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần	Có	
	Clozapine	Không	
	Kiểm tra Tâm lý	Có	
	Liệu pháp Sốc điện	Có	
Điều trị Ngoại trú liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Dịch vụ Ngoại trú liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Không	
	Chương trình Ngoại trú Tăng cường	Không	
	Nhập viện Bán trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Không	
	Điều trị có Hỗ trợ Thuốc	Không	
Dịch vụ Quản lý Ca bệnh và Hỗ trợ Đồng cấp	Quản lý Ca bệnh Tăng cường	Có	Để biết thêm thông tin và để tiếp cận dịch vụ Quản lý Ca bệnh và Điều trị Đánh giá tại Cộng đồng, hãy liên hệ số (215) 599-2150.
	Quản lý Ca bệnh Hỗn hợp	Có	
	Điều phối Nguồn lực	Có	
	Quản lý Ca bệnh Nhắm đích Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	
	Điều trị Đánh giá tại Cộng đồng	Có	
	Bác sĩ chuyên khoa Đồng cấp được Chứng nhận	Có	
Dịch vụ Phục hồi Tại nơi ở cho Người phụ thuộc/Nghiện Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Bán trú tại Nhà kiên cố Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị trong môi trường phục hồi tại nơi ở, hãy đến Phòng Cấp cứu hoặc Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng để được đánh giá. Nếu đang cần dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích, quý vị cũng có thể đến Trung tâm Đánh giá Sử dụng Chất kích thích.
	Chăm sóc tại Nhà có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn, Ngắn hạn	Không	
	Chăm sóc tại Nhà có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn, Dài hạn	Có	
Chương trình Điều trị tại Nơi ở dành cho Người lớn	Chương trình Điều trị tại Nơi ở dành cho Người lớn (RTFA)	Có	Nếu tin rằng quý vị cần điều trị tại RTFA, quý vị cần phải được kết nối với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại để tiến hành đánh giá bệnh tâm thần. Nếu quý vị hiện không có nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với Ban dịch vụ Hội viên để được kết nối.

Dịch vụ được Bảo hiểm, Trẻ em và Thanh thiếu niên (Đến 18, 21 tuổi đối với Một số Dịch vụ)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần Ủy quyền Trước không?	Cách Tiếp cận Dịch vụ?
<i>Dịch vụ Cấp cứu</i>			
Can thiệp Khủng hoảng	Can thiệp Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước	Không	Nếu quý vị/con em của quý vị ở vào tình huống cấp cứu chưa đe dọa đến tính mạng và cần các dịch vụ cấp cứu di động, hãy gọi cho Đường dây dành cho Đại diện về Sức khỏe Tâm thần theo số 215-685-6440. Quý vị cũng có thể gọi cho 911 hoặc đến Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng hoặc Phòng Cấp cứu.
	Nhóm chăm sóc Khủng hoảng Di động dành cho Trẻ em	Không	
<i>Dịch vụ Khẩn cấp</i>			
Dịch vụ Phục hồi Tại nơi ở cho Người phụ thuộc / Nghiện Chất kích thích và Đồ uống có cồn Dịch vụ nội trú	Phục hồi Tại nơi ở cho Thanh thiếu niên Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Có	Nếu quý vị tin rằng quý vị/con em của mình cần điều trị tại một khoa nội trú, hãy đến Phòng Cấp cứu hoặc Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng để được đánh giá.
	Nhập viện Tâm thần Nội trú Cấp tính	Có	
Can thiệp Khủng hoảng	Dịch vụ Can thiệp Di động dành cho Trẻ em (CMS)	Không	Nếu quý vị tin rằng quý vị/con em của mình cần điều trị từ Dịch vụ Can thiệp Di động dành cho Trẻ em, quý vị sẽ cần được đánh giá tại Phòng Cấp cứu hoặc Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng hoặc bởi Nhóm chăm sóc Khủng hoảng Di động dành cho Trẻ em.
	Khoa Ổn định Khủng hoảng	Có	

Dịch vụ được Bảo hiểm, Trẻ em và Thanh thiếu niên (Đến 18, 21 tuổi đối với Một số Dịch vụ) (tiếp theo)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần Ủy quyền Trước không?	Cách Tiếp cận Dịch vụ?
<i>Dịch vụ Không Khẩn cấp</i>			
Điều trị Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần	Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần	Không	Tìm Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú.
	Chương trình Nhập viện Bán trú Cấp tính	Có	
	Kiểm tra Tâm lý	Có	
Điều trị Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Dịch vụ Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Không	Tìm Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Chương trình Ngoại trú Tăng cường Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn	Không	
Dịch vụ Quản lý Ca bệnh	Quản lý Ca bệnh Hỗn hợp	Có	Để biết thêm thông tin và để tiếp cận dịch vụ Quản lý Ca bệnh, hãy liên hệ số 215 -599-2150.
	Quản lý Ca bệnh Nâng cao	Có	
Dịch vụ Phục hồi Sức khỏe Hành vi (BHRS) cho Hội viên Dưới 21 tuổi	Liệu pháp Di động (MT)	Có	Tìm Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị lên lịch đánh giá để tiếp cận các dịch vụ này.
	Tư vấn Chuyên khoa Hành vi (BSC)	Có	
	Chuyên gia Hành vi cho Trẻ em mắc Bệnh tự kỷ (BSC/ASD)	Có	
	Nhân viên Hỗ trợ Trị liệu (TSS)	Có	
	Dịch vụ Trị liệu tại Trường (STS)	Có	
	Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA)	Có	
	Chương trình Điều trị cho Trẻ nhỏ	Có	
	Chương trình Hoạt động Trị liệu Mùa hè (STAP)	Có	
	Dịch vụ Chuyển đổi và Ổn định Lâm sàng (CTSS)	Có	
Dịch vụ Tại Gia đình	Dịch vụ Tại Gia đình	Có	
	Trị liệu Chức năng tại Gia đình	Có	
	Trị liệu Đa hệ thống cho Hành vi Tình dục Có vấn đề (MST-PSB)	Có	
Chương trình Điều trị tại Nơi ở (RTF)	Cơ sở Điều trị tại Nơi ở (được và không được JCAHO chứng nhận)	Có	
Nhà riêng của Đối tượng tiếp nhận dịch vụ Phục hồi Tại nơi ở dựa vào Cộng đồng (CRR)	Nhà riêng của Đối tượng tiếp nhận dịch vụ CRR	Có	

Cần thiết Về mặt Y tế Nghĩa Là gì?

“Cần thiết về mặt y tế” nghĩa là một dịch vụ hay loại thuốc mang lại một trong các tác dụng sau:

- Sẽ, hoặc dự tính ở mức hợp lý rằng sẽ, phòng tránh được bệnh, bệnh trạng hoặc tình trạng tàn tật;
- Sẽ, hoặc dự tính ở mức hợp lý rằng sẽ, giảm bớt hoặc cải thiện được ảnh hưởng của bệnh, bệnh trạng hoặc tình trạng tàn tật đến thể chất, tâm thần hoặc khả năng phát triển;
- Sẽ giúp quý vị lấy lại hoặc duy trì khả năng thực hiện các công việc hàng ngày, có xét đến cả khả năng của quý vị hoặc khả năng của người nào đó ở cùng độ tuổi.

Nếu quý vị cần trợ giúp để biết khi nào thì một dịch vụ hay loại thuốc là cần thiết về mặt y tế hoặc muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Cách Yêu cầu cung cấp Ủy quyền Trước

Một số dịch vụ CBH có thể yêu cầu phải có ủy quyền trước. Ủy quyền trước là cả nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và CBH đều phải phê duyệt dịch vụ trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ đó. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có trách nhiệm yêu cầu CBH cấp ủy quyền trước. CBH sẽ đánh giá yêu cầu của nhà cung cấp và dịch vụ của quý vị sẽ được phê duyệt nếu nhu cầu của quý vị đáp ứng tiêu chí cần thiết về mặt y tế cho dịch vụ đó. Tiêu chí cần thiết về mặt y tế bao gồm một danh sách các triệu chứng và tình huống khiến một dịch vụ “cần thiết về mặt y tế” cho sức khỏe của quý vị. Việc này giúp đảm bảo quý vị được nhận dịch vụ phù hợp với quý vị và đúng theo số lượng. Nếu CBH từ chối yêu cầu cung cấp (các) dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi thư giải trình quyết định và các dịch vụ đó sẽ không được duyệt thanh toán.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hơn quá trình xin ủy quyền trước, hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình muốn nhận bản sao hướng dẫn về tính cần thiết về mặt y tế hoặc các quy định khác được dùng để quyết định yêu cầu xin cấp ủy quyền trước của quý vị, hãy truy cập vào <https://cbhphilly.org/cbh-providers/oversight-and-monitoring/medical-necessity-criteria/>.

Dịch vụ hay Loại thuốc nào Cần được Ủy quyền Trước?

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm các loại thuốc quý vị sử dụng để chăm sóc sức khỏe hành vi, được bảo hiểm bởi Tổ chức Chăm sóc do Physical Health Quản lý (PH-MCO) của quý vị. Vui lòng tham vấn với PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bảo hiểm.

Xem biểu đồ ở trang từ 25-28 để biết dịch vụ nào cần ủy quyền trước.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình không chắc chắn về việc một dịch vụ cần phải có ủy quyền trước hay không, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Ủy quyền Trước cho một Dịch vụ

Quý vị có thể yêu cầu cấp ủy quyền trước cho dịch vụ khẩn cấp 24 giờ mỗi ngày. CBH sẽ gọi cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để báo cho họ biết yêu cầu đã được phê duyệt hay từ chối trong vòng 24 giờ kể từ khi gửi yêu cầu.

Ủy quyền trước cho dịch vụ không khẩn cấp được xử lý trong giờ hành chính thông thường. Khi nhận được một yêu cầu dịch vụ không khẩn cấp ngoài giờ hành chính, yêu cầu đó được đánh dấu là đã được nhận vào ngày làm việc tiếp theo. CBH sẽ quyết định về yêu cầu dịch vụ không khẩn cấp trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu.

Nếu CBH không có đủ thông tin để quyết định yêu cầu, CBH phải báo cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết trong vòng 4 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu rằng CBH cần có thêm thông tin để quyết định yêu cầu và cho nhà cung cấp dịch vụ thời hạn 14 ngày để cung cấp thêm thông tin cho CBH. CBH sẽ báo cho quý vị biết quyết định của mình trong vòng 2 ngày làm việc sau khi nhận được thông tin bổ sung.

Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của mình sẽ nhận được văn bản thông báo cho quý vị biết là yêu cầu được phê duyệt hay bị từ chối và nếu bị từ chối thì sẽ nêu lý do từ chối.

Điều gì Xảy ra nếu Tôi Nhận được Thông báo Từ chối?

Nếu CBH từ chối một yêu cầu dịch vụ hoặc không phê duyệt dịch vụ được yêu cầu, quý vị có thể gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị. Nếu quý vị gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị về việc bị từ chối một dịch vụ đang được cung cấp, CBH phải ủy quyền dịch vụ cho đến khi giải quyết xong Khiếu nại hoặc Kháng nghị. Xem Phần 7, Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần, bắt đầu ở trang 43 của Sổ tay này để biết thông tin chi tiết về Khiếu nại và Kháng nghị.

Mô tả Dịch vụ

Dịch vụ Cấp cứu

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ cần thiết để điều trị hoặc đánh giá bệnh trạng nguy cấp, bao gồm cả bệnh trạng về sức khỏe hành vi. Bệnh trạng nguy cấp là bệnh trạng nghiêm trọng tới mức một người bình thường không được đào tạo về y tế sẽ tin rằng tính mạng hoặc sức khỏe lâu dài của một người có thể bị đe dọa tức thì. Nếu quý vị gặp phải bệnh trạng nguy cấp, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi số 911 hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ xe cứu thương tại địa phương của quý vị. Quý vị **không phải** xin phê duyệt trước của CBH để nhận dịch vụ nguy cấp và quý vị có thể sử dụng bệnh viện hoặc cơ sở khác cho việc chăm sóc cấp cứu.

Dịch vụ Ngoại trú

CBH bảo hiểm các dịch vụ ngoại trú để phục vụ nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi và rối loạn do sử dụng chất kích thích. Dịch vụ ngoại trú không yêu cầu lưu trú qua đêm tại bệnh viện. CBH sẽ giúp sắp xếp các dịch vụ này tại một trong các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Dịch vụ Nhập viện Nội trú

CBH bảo hiểm các dịch vụ nhập viện nội trú để phục vụ nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi và rối loạn do sử dụng chất kích thích. Quý vị phải sử dụng bệnh viện thuộc mạng lưới của CBH. Để biết một bệnh viện có thuộc mạng lưới của CBH hay không, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Quý vị cũng có thể vào danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của CBH tại địa chỉ <https://cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/> để kiểm tra xem bệnh viện có thuộc mạng lưới của CBH hay không.

Nếu quý vị ở ngoài khu vực Philadelphia và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất kích thích, hãy gọi số 911 hoặc đến bệnh viện hay phòng khám gần nhất để được chăm sóc cấp cứu. Nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu sẽ liên hệ với CBH để sắp xếp việc thanh toán phí dịch vụ.

Quý vị cần tiếp tục thăm khám bác sĩ sau khi được cho xuất viện. Quý vị cần đến các buổi hẹn khám sau khi xuất viện. Quý vị thường sẽ có lịch hẹn khám với bác sĩ trong vòng 7 ngày kể từ khi xuất viện.

Thuốc Ngoại trú

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm các loại thuốc quý vị sử dụng để chăm sóc sức khỏe hành vi, được bảo hiểm bởi Tổ chức Chăm sóc do Physical Health

Quản lý (PH-MCO) của quý vị. Vui lòng tham vấn với PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bảo hiểm.

Điều trị có Hỗ trợ Thuốc

Điều trị có Hỗ trợ Thuốc sử dụng các loại thuốc như Methadone, Suboxone hoặc Vivitrol để điều trị phụ thuộc opioid. Điều trị có Hỗ trợ Thuốc được CBH bảo hiểm. Methadone, Suboxone, Vivitrol và các loại thuốc khác dùng để điều trị phụ thuộc opioid được nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH kê toa và được bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm sức khỏe thể chất của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về Điều trị có Hỗ trợ Thuốc, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Dịch vụ y tế từ xa

Một số dịch vụ có thể được cung cấp cho quý vị qua công nghệ hội nghị truyền hình (quý vị trao đổi với bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác trên màn hình điện tử). Đây được gọi là dịch vụ y tế từ xa. Sử dụng dịch vụ y tế từ xa giúp hội viên nhận được các dịch vụ khó lên lịch nhanh hơn. Nếu được nhận dịch vụ qua y tế từ xa, quý vị sẽ được lựa chọn giữa dịch vụ y tế từ xa hoặc dịch vụ chăm sóc trực tiếp. Mạng lưới của CBH hiện đang cung cấp dịch vụ y tế từ xa ở mức độ có giới hạn.

Phần – 4

Dịch vụ Ngoài mạng lưới và Dịch vụ Ngoài chương trình

Nhà cung cấp dịch vụ Ngoài mạng lưới

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không có hợp đồng với Community Behavioral Health (CBH) để cung cấp dịch vụ cho hội viên của CBH. Có thể có lúc quý vị cần phải sử dụng nhà cung cấp dịch vụ hoặc bệnh viện không thuộc mạng lưới của CBH. Khi đó, quý vị có thể gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). CBH sẽ kiểm tra xem có nhà cung cấp dịch vụ nào ở khu vực của quý vị có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc cùng loại mà quý vị cần không. Nếu CBH không thể cho quý vị lựa chọn tối thiểu hai nhà cung cấp dịch vụ ở khu vực của quý vị, CBH sẽ bảo hiểm việc điều trị bằng nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nhận Chăm sóc khi ở Ngoài Khu vực Dịch vụ của CBH

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của CBH và gặp phải tình huống cấp cứu y tế, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi số 911. Trong các tình huống cấp cứu y tế, quý vị không cần phải được CBH phê duyệt để được chăm sóc.

Nếu quý vị cần chăm sóc y tế cho bệnh trạng không nguy cấp khi ở ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) họ sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp nhất.

CBH sẽ không thanh toán cho dịch vụ được nhận ở ngoài Hoa Kỳ.

Dịch vụ Ngoài chương trình

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ ngoài những dịch vụ do CBH cung cấp. Dưới đây là một số dịch vụ có sẵn nhưng không được CBH bảo hiểm. Nếu quý vị muốn được hỗ trợ sắp xếp—nhưng không thanh toán—sử dụng các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Phương tiện đi lại để Khám bệnh Không Nguy cấp

CBH không bảo hiểm chi phí đi lại để khám bệnh không nguy cấp đối với hội viên HealthChoices. CBH có thể giúp sắp xếp phương tiện đi lại để đến nơi hẹn khám dịch vụ được bảo hiểm qua các chương trình như Đi xe chung hoặc Chương trình Phương tiện đi lại của Medical Assistance được mô tả bên dưới.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về phương tiện đi lại khám bệnh không nguy cấp, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Chương trình Phương tiện đi lại của Medical Assistance

Chương trình Phương tiện đi lại của Medical Assistance (MATP) cung cấp phương tiện đi lại miễn phí cho trường hợp không nguy cấp để đến nơi hẹn khám và đến hiệu thuốc, nếu quý vị cần hỗ trợ đưa đến nơi hẹn khám hoặc đến hiệu thuốc. MATP ở quận nơi quý vị sinh sống sẽ xác định nhu cầu cần sử dụng đến chương trình của quý vị và cung cấp loại phương tiện phù hợp cho quý vị. Dịch vụ phương tiện đi lại thường được bố trí theo các cách sau:

- Nơi có phương tiện giao thông công cộng, MATP cung cấp mã token hoặc vé sử dụng phương tiện hoặc bồi hoàn tiền vé sử dụng phương tiện công cộng cho quý vị.
- Nếu quý vị có thể sử dụng xe riêng của mình hoặc của người khác, MATP có thể thanh toán cho quý vị số tiền tính trên mỗi dặm cộng với phí đỗ xe cũng như lệ phí khi có biên lai hợp lệ.
- Nơi không có phương tiện giao thông công cộng hoặc không phù hợp với quý vị, MATP bố trí cho quý vị đi trên xe dành cho người tàn tật, bao gồm xe tải van, xe tải van có bàn nâng hoặc taxi. Thông thường xe sẽ có nhiều người đi cùng, với nhiều địa điểm đón và trả khách khác nhau.

Nếu quý vị cần phương tiện đi lại để đến nơi hẹn khám hoặc đến hiệu thuốc, hãy liên hệ với MATP để có thêm thông tin và để đăng ký sử dụng dịch vụ. Logisticare là MATP cho Quận Philadelphia; quý vị có thể liên hệ với họ theo số 1-877-835-7412. Quý vị cũng có thể truy cập trang web MATP của Sở Dịch vụ Nhân sinh tại địa chỉ <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

MATP sẽ phối hợp cùng với CBH để xác nhận rằng lịch hẹn khám mà quý vị cần phương tiện đi lại là dịch vụ được bảo hiểm. CBH phối hợp cùng với MATP để giúp quý vị sắp xếp phương tiện đi lại. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH để biết thêm thông tin theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Chương trình dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em

Chương trình dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC) cung cấp các dịch vụ thực phẩm và dinh dưỡng lành mạnh cho trẻ sơ sinh, trẻ em dưới năm (5) tuổi và phụ nữ mang thai, mới sinh con hoặc đang nuôi con bằng sữa mẹ. WIC giúp quý vị và con em của quý vị ăn đủ chất bằng cách hướng dẫn quý vị về dinh dưỡng hợp lý và tặng cho quý vị phiếu giảm giá đồ ăn để sử dụng tại cửa hàng tạp hóa. WIC giúp trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ ăn đúng loại thực phẩm để các em có thể phát triển khỏe mạnh. Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản của quý vị cung cấp hồ sơ WIC ở lần thăm khám tiếp theo hoặc gọi số 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang web của WIC tại địa chỉ www.pawic.com

Khủng hoảng và Ngăn chặn Bạo lực Gia đình

Mọi người đều nhận biết nạn nhân của bạo hành gia đình. Họ có thể là hàng xóm, đồng nghiệp hoặc thành viên trong gia đình quý vị. Phần lớn nạn nhân của bạo hành gia đình là phụ nữ, tuy nhiên nam giới cũng có thể là nạn nhân. Bạo hành gia đình xảy ra trong một gia đình hoặc mối quan hệ thân mật và là cách để một người này kiểm soát người kia.

Bạo hành gia đình bao gồm lạm dụng thân thể như đánh đập, đập, bóp cổ, đẩy ngã hoặc sử dụng các vật dụng như dao và súng làm nạn nhân bị thương. Ngoài ra còn bao gồm việc làm tổn hại ai đó về mặt cảm xúc bằng những lời đe dọa, réo tên hoặc xúc phạm ai đó. Nạn nhân có thể bị cưỡng hiếp hoặc buộc phải có những hành vi tình dục không mong muốn. Người phối ngẫu hoặc đối tác có thể ăn cắp tiền và các vật dụng khác, phá hoại đồ dùng cá nhân, làm tổn thương thú cưng, đe dọa trẻ em hoặc cấm người nào đó rời khỏi nhà, nơi làm việc hoặc gặp bạn bè và gia đình của họ.

Nếu bất cứ chuyện nào trong số này xảy ra với quý vị hoặc quý vị e sợ đối tác của quý vị, quý vị có thể đang bị lạm dụng. Bạo hành gia đình là tội phạm và pháp luật có biện pháp để bảo vệ quý vị. Thoát khỏi mối quan hệ bạo hành không dễ nhưng quý vị có thể nhờ hỗ trợ.

Nhờ hỗ trợ ở đâu:

Đường dây nóng Toàn quốc về Bạo hành Gia đình

<https://www.thehotline.org/>

1-800-799-7233 (SAFE)

TTY-1-800-787-3224

Liên minh Pennsylvania Chống Bạo hành Gia đình

<https://www.pcadv.org/>

Dịch vụ được cung cấp cho các nạn nhân bị bạo hành gia đình bao gồm: can thiệp khủng hoảng; tư vấn; đi cùng tới các cuộc hẹn với cảnh sát, thăm khám y tế và của tòa án; và nơi ở nguy cấp tạm thời cho nạn nhân và con cái phụ thuộc của họ. Các chương trình phòng ngừa và giáo dục cũng được tổ chức để giảm thiểu nguy cơ bạo hành gia đình trong cộng đồng.

1-800-932-4632 (tại Pennsylvania)

1-800-537-2238 (toàn quốc)

Phần – 5

Chỉ dẫn Trước về Sức khỏe Tâm thần

Chỉ dẫn Trước về Sức khỏe Tâm thần

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là một văn bản để cho phép quý vị nói rõ dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần muốn nhận trong trường hợp quý vị không còn khả năng về mặt thể chất hoặc tâm thần để tự quyết định. Có hai loại chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần: Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần. Nếu có Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần, quý vị cần phải nộp giấy này cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình và thành viên đáng tin cậy trong gia đình hoặc bạn bè để họ biết mong muốn của quý vị.

Cả Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần lẫn Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần đều phải ở dạng văn bản. Chỉ nói mồm những gì quý vị muốn là chưa đủ.

Nếu luật về Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần có sự thay đổi, Community Behavioral Health (CBH) sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản nội dung thay đổi trong vòng 90 ngày kể từ khi có thay đổi. Để biết thông tin về chính sách của CBH về Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần, hãy gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) hoặc truy cập trang web của CBH tại địa chỉ <https://cbhphilly.org>.

Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần

Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần là một văn bản do quý vị soạn ra. Văn bản này có thể bao gồm:

- Loại hình dịch vụ điều trị hoặc chăm sóc quý vị ưu tiên nhận.
- Nơi quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc.
- Bất kỳ hướng dẫn cụ thể nào quý vị có thể đưa ra về điều trị sức khỏe tâm thần của mình.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải có bản sao Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần của quý vị để làm theo. Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần của quý vị sẽ được dùng nếu quý vị không còn khả năng về mặt thể chất và tâm thần để tự quyết định nữa. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần với điều kiện quý vị còn khả năng thu hồi hoặc thay đổi tuyên bố đó.

Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần

Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần là một văn bản trong đó quý vị ủy quyền cho người nào đó quyết định việc điều trị sức khỏe tâm thần thay cho quý vị nếu quý vị không còn khả năng về mặt thể chất và tâm thần để tự quyết định nữa. Giấy này cũng phải nêu rõ là phải có chuyện gì xảy ra để Giấy ủy quyền có hiệu lực. Để soạn thảo một Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần, quý vị có thể nhưng không cần phải nhờ trợ giúp về mặt pháp lý. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần với điều kiện quý vị còn khả năng thu hồi hoặc thay đổi tuyên bố đó.

Hỗ trợ Soạn thảo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần.

Nếu quý vị muốn có Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần hoặc cả hai và cần hỗ trợ soạn thảo, quý vị có thể liên hệ với một tổ chức vận động ủng hộ như **Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần ở Pennsylvania (số miễn phí 1-866-578-3659 hoặc email info@mhapa.org)** hoặc **Chương trình Hợp tác về Sức khỏe Tâm thần (gọi số 1-215-751-1800)**. Họ sẽ cung cấp cho quý vị biểu mẫu và giải đáp mọi thắc mắc.

Quý vị Cần phải Làm gì nếu Nhà cung cấp dịch vụ Không Làm theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần Của mình

Nhà cung cấp dịch vụ không cần phải làm theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần của quý vị nếu, theo đúng với lương tâm, quyết định của quý vị trái với thực hành lâm sàng và tiêu chuẩn y tế, vì dịch vụ điều trị quý vị muốn được nhận không có sẵn hoặc vì những gì quý vị muốn nhà cung cấp dịch vụ thực hiện trái với chính sách của nhà cung cấp dịch vụ. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không làm theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần của quý vị, CBH sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ có thể thực hiện mong muốn của quý vị. Vui lòng gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Nếu nhà cung cấp dịch vụ không làm theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần của quý vị, quý vị có thể gửi Khiếu nại. Vui lòng xem trang 44 ở Phần 7 của Sổ tay này, Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần để biết thông tin về cách gửi Khiếu nại hoặc gọi cho Ban dịch vụ Hội viên CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Phần – 6

Dịch vụ Sức khỏe Thể chất

Ai Bảo hiểm Dịch vụ Sức khỏe Thể chất của Quý vị?

Dịch vụ sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua Tổ chức Chăm sóc do Physical Health Quản lý (PH-MCO) của HealthChoices hoặc Tổ chức Chăm sóc do Community HealthChoices Quản lý (CHC-MCO). Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ sức khỏe thể chất, hãy liên hệ với tổ chức chăm sóc sức khỏe có quản lý (MCO), đơn vị cung cấp các dịch vụ này. Nếu quý vị không chắc chắn là đã đăng ký tham gia PH-MCO hay CHC-MCO chưa, hãy liên hệ với CAO địa phương của mình.

PH-MCO có các Khoa phục vụ Nhu cầu Đặc biệt để giúp điều phối dịch vụ sức khỏe thể chất của hội viên với nhu cầu sức khỏe hành vi của họ. Nếu người tham gia CHC-MCO đủ điều kiện nhận dịch vụ và sự hỗ trợ dài hạn, người điều phối dịch vụ của người tham gia sẽ phối hợp cùng người tham gia xây dựng kế hoạch chăm sóc, đáp ứng các nhu cầu sức khỏe thể chất và hành vi của người tham gia. Nếu người tham gia CHC-MCO không đủ điều kiện nhận dịch vụ và sự hỗ trợ dài hạn và cần hỗ trợ thêm bằng các dịch vụ, người tham gia có thể nhận sự hỗ trợ từ người điều phối dịch vụ.

Cho dù chương trình MCO nào bảo hiểm dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị đi nữa, quý vị sẽ vẫn là thành viên của Community Behavioral Health (CBH) chừng nào quý vị còn đăng ký tham gia chương trình HealthChoices và sinh sống ở Quận Philadelphia.

Dịch vụ Sức khỏe Thể chất của Quý vị

Nếu quý vị cần bất kỳ dịch vụ nào dưới đây, PH-MCO hoặc CHC-MCO của quý vị sẽ cung cấp:

- Khám sức khỏe.
- Dịch vụ dành cho bệnh trạng hay đau ốm liên quan đến sức khỏe thể chất.
- Phần lớn các loại thuốc. Vui lòng xem Phần 3, Thuốc Ngoại trú và Điều trị Có hỗ trợ Thuốc, bắt đầu ở trang 30, để biết thêm thông tin về MCO nào bảo hiểm thuốc.
- Xe cứu thương.

Điều phối Chăm sóc Sức khỏe Thể chất và Sức khỏe Hành vi

Sức khỏe chung của quý vị có thể được cải thiện đáng kể khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng thời xem xét cả nhu cầu về sức khỏe thể chất lẫn sức khỏe hành vi và điều phối hoạt động chăm sóc của quý vị. Những việc quý vị có thể làm để giúp nhà cung cấp dịch vụ điều phối tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị gồm:

- Ký biểu mẫu cho phép cung cấp thông tin để cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chia sẻ thông tin với nhau về dịch vụ điều trị mà quý vị đang được nhận.
- Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị biết

- toàn bộ các loại thuốc quý vị đang sử dụng cho kết quả chẩn đoán sức khỏe hành vi của quý vị.
- về bất kỳ thay đổi nào đối với kết quả chẩn đoán sức khỏe hành vi hay dịch vụ điều trị của quý vị.
- Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị biết
 - toàn bộ các loại thuốc quý vị đang sử dụng cho kết quả chẩn đoán sức khỏe thể chất của quý vị.
 - về bất kỳ thay đổi nào đối với kết quả chẩn đoán sức khỏe thể chất hay dịch vụ điều trị của quý vị.

Sức khỏe Thể chất HealthChoices

Lựa chọn PH-MCO của Quý vị

Nếu quý vị mới tham gia HealthChoices và chưa lựa chọn PH-MCO, quý vị có thể liên hệ với PA Enrollment Services để hỗ trợ lựa chọn chương trình bảo hiểm y tế đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị không lựa chọn PH-MCO, một PH-MCO sẽ được chọn cho quý vị. Nếu muốn thay đổi PH-MCO, quý vị cũng có thể liên hệ PA Enrollment Services.

Quận Philadelphia có những PH-MCO sau:

- *Aetna Better Health*: 1-866-638-1232 (TTY: Relay, 7-1-1)
- *Health Partners Plans*: 1-800-553-0784 (TTY: 215-849-1579)
- *Keystone First*: 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)
- *United Healthcare Community Plan of Pennsylvania*: 1-800-321-4462 - (TTY: 1-800-654-5984)

Để liên hệ PA Enrollment Services, hãy gọi số 1-800-440-3989 hoặc TTY-1-800-618-4225, thứ Hai-thứ Sáu, 8h00 sáng đến 6h00 chiều.

Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) là chương trình chăm sóc có quản lý Medical Assistance của Pennsylvania, bao gồm các quyền lợi sức khỏe thể chất và dịch vụ cũng như hỗ trợ dài hạn (LTSS). Văn phòng Cư trú Dài hạn (OLTL) của Sở Dịch vụ Nhân sinh giám sát các quyền lợi sức khỏe thể chất và LTSS của Community HealthChoices. Các dịch vụ đó được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc do Community HealthChoices quản lý (MCOs).

CHC cung cấp dịch vụ cho những cá nhân có thêm bảo hiểm Medicare và người lớn bị tàn tật từ 21 tuổi trở lên.

Thành viên CHC được lựa chọn từ ba tổ chức chăm sóc sức khỏe có quản lý sau để điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và dịch vụ cũng như hỗ trợ dài hạn:

- *AmeriHealth Caritas Pennsylvania (Keystone First Community HealthChoices ở khu vực Đông Nam): 1-800-521-6007*
- *PA Health & Wellness: 1-844-626-6813*
- *UPMC for You: 1-844-860-9303*

Nếu quý vị có thắc mắc về CHC, hãy gọi số (833) 735-4416.

Lộ trình Thực hiện của Community HealthChoices

Chương trình CHC sẽ được bắt đầu triển khai ở tiểu bang trong 3 năm. Bảng dưới đây trình bày ngày mà chương trình CHC sẽ được triển khai ở từng khu vực địa lý HealthChoices.

Khu vực Tây Nam	Khu vực Đông Nam	Khu vực Lehigh/Thủ đô, Tây Bắc và Đông Bắc
Tháng 1 năm 2018	Tháng 1 năm 2019	Tháng 1 năm 2020
Allegheny, Armstrong, Beaver, Bedford, Blair, Butler, Cambria, Fayette, Greene, Indiana, Lawrence, Somerset, Washington, Westmoreland	Bucks, Chester, Delaware, Montgomery, Philadelphia	Adams, Berks, Bradford, Cameron, Carbon, Centre, Clarion, Clearfield, Clinton, Columbia, Crawford, Cumberland, Dauphin, Elk, Erie, Forest, Franklin, Fulton, Huntingdon, Jefferson, Juniata, Lackawanna, Lancaster, Lebanon, Lehigh, Luzerne, Lycoming, McKean, Mercer, Mifflin, Monroe, Montour, Northampton, Northumberland, Perry, Pike, Potter, Schuylkill, Snyder, Sullivan, Susquehanna, Tioga, Union, Venango, Warren, Wayne, Wyoming, York

Lựa chọn CHC-MCO của Quý vị

Nếu quý vị mới tham gia HealthChoices và cần hỗ trợ lựa chọn CHC-MCO, quý vị có thể truy cập vào www.enrollchc.com hoặc gọi số 1-844-824-3655. Nếu quý vị không lựa chọn CHC-MCO, một CHC-MCO sẽ được chọn cho quý vị.

Phần – 7

Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần

Khiếu nại, Kháng nghị và Điều trần

Nếu nhà cung cấp dịch vụ hoặc Community Behavioral Health (CBH) làm điều gì đó khiến quý vị thấy không hài lòng hoặc không đồng tình, quý vị có thể báo cho CBH hoặc Sở Dịch vụ Nhân sinh biết quý vị không hài lòng hoặc không đồng tình với việc mà nhà cung cấp dịch vụ hoặc CBH đã làm. Phần này mô tả những việc quý vị có thể làm và những việc sẽ diễn ra

Khiếu nại

Khiếu nại Là gì?

Khiếu nại là khi quý vị báo cho CBH biết quý vị không hài lòng với CBH hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình hoặc không đồng tình với quyết định của CBH.

Một việc nào đó mà quý vị có thể khiếu nại:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang được nhận.
- Quý vị không thể nhận dịch vụ vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm.
- Quý vị chưa nhận được dịch vụ mà CBH đã duyệt.

Khiếu nại Cấp độ 1

Tôi sẽ Làm gì Nếu Tôi Muốn Khiếu nại?

Để gửi Khiếu nại cấp độ 1:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Khiếu nại của quý vị hoặc
- Trình bày Khiếu nại của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax.

Địa chỉ và số fax của CBH để gửi Khiếu nại:

Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi Khiếu nại cho quý vị nếu quý vị gửi văn bản đồng thuận của mình cho nhà cung cấp là quý vị đồng thuận với cách làm đó.

Khi nào Tôi nên Gửi Khiếu nại Cấp độ 1?

Một số Khiếu nại có giới hạn thời gian gửi. Quý vị phải gửi Khiếu nại trong vòng **60 ngày kể từ khi nhận được thông báo** cho biết rằng

- CBH đã quyết định rằng quý vị không thể nhận được dịch vụ mong muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm.
- CBH sẽ không thanh toán cho nhà cung cấp về dịch vụ quý vị đã được nhận.
- CBH không báo cho quý vị biết quyết định của mình về Khiếu nại hoặc Kháng nghị mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng **30 ngày** trở xuống kể từ khi CBH nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.
- CBH đã từ chối yêu cầu của quý vị rằng quý vị không đồng tình với quyết định của CBH trong đó yêu cầu quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.

Quý vị phải gửi Khiếu nại **trong vòng 60 ngày kể từ ngày lễ ra quý vị đã được nhận dịch vụ** nếu quý vị chưa nhận được dịch vụ. Thời gian mà lễ ra quý vị đã được nhận dịch vụ được trình bày dưới đây:

- Nếu quý vị cần dịch vụ cấp cứu thì phải được cung cấp trong vòng 1 giờ.
- Nếu quý vị cần dịch vụ vì đang gặp phải tình huống khẩn cấp, thì phải được cung cấp trong vòng 24 giờ.
- Nếu quý vị cần lấy hẹn khám thông thường hoặc giới thiệu chuyên khoa, lịch hẹn khám của quý vị phải diễn ra trong vòng 7 ngày.

Quý vị có thể gửi **tất cả các Khiếu nại khác vào bất kỳ thời gian nào.**

Điều gì Xảy ra Sau khi Tôi Gửi Khiếu nại Cấp độ 1?

Sau khi gửi Khiếu nại, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Khiếu nại của quý vị và về quy trình xem xét Khiếu nại Cấp độ 1.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về sự việc mà quý vị gửi Khiếu nại và hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Khiếu nại của mình cho CBH.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại nếu muốn. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Khiếu nại, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm 1 hay nhiều nhân viên CBH, người không liên quan và không làm việc cho người nào đó có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Khiếu nại sẽ họp để quyết định về Khiếu nại của quý vị. Nếu Khiếu nại về vấn đề lâm sàng, trong ủy ban đó sẽ có một bác sĩ được cấp phép hành nghề tham gia. CBH sẽ gửi cho quý vị một thông báo qua bưu điện trong vòng **30 ngày** kể từ ngày quý vị gửi Khiếu nại Cấp độ 1 để thông

báo quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1. Thông báo này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm những gì nếu không thích quyết định.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về hỗ trợ trong quá trình Khiếu nại, hãy xem trang 54

Quý vị cần làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị gửi Khiếu nại bằng lời nói hoặc gửi qua fax, bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng 1 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo của CBH báo với quý vị rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo của CBH báo với quý vị rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị, dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra.

Điều gì sẽ Xảy ra Nếu Tôi Không thích Quyết định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài, một buổi điều trần hoặc một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài và một buổi điều trần nếu Khiếu nại liên quan đến một trong các nội dung sau:

- CBH quyết định rằng quý vị không thể nhận dịch vụ mong muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm.
- CBH quyết định không thanh toán cho nhà cung cấp về dịch vụ quý vị đã được nhận.
- CBH không quyết định Khiếu nại hoặc Kháng nghị mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng **30** ngày trở xuống kể từ khi CBH nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.
- Quý vị không được nhận dịch vụ trong thời gian lễ ra quý vị đã được nhận dịch vụ rồi
- CBH quyết định từ chối yêu cầu của quý vị rằng quý vị không đồng tình với quyết định của CBH trong đó yêu cầu quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1.**

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi điều trần trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo**, cho biết quyết định về Khiếu nại.

Đối với tất cả các Khiếu nại khác, quý vị có thể gửi Khiếu nại Cấp độ 2 trong vòng **45 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu nại.**

Để biết thêm thông tin về điều trần, hãy xem trang 56

Để biết thêm thông tin về xem xét Khiếu nại bên ngoài, hãy xem trang 48

Nếu quý vị cần thêm thông tin về hỗ trợ trong quá trình Khiếu nại, hãy xem trang 54

Khiếu nại Cấp độ 2

Tôi Cần phải Làm gì Nếu Tôi Muốn Gửi Khiếu nại Cấp độ 2?

Để gửi Khiếu nại Cấp độ 2:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Khiếu nại Cấp độ 2 của quý vị hoặc
- Trình bày Khiếu nại Cấp độ 2 của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax.

Địa chỉ và số fax của CBH để gửi Khiếu nại Cấp độ 2

Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

Điều gì Xảy ra Sau khi Tôi Gửi Khiếu nại Cấp độ 2?

Sau khi gửi Khiếu nại Cấp độ 2, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Khiếu nại của quý vị và về quy trình xem xét Khiếu nại Cấp độ 2.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về sự việc mà quý vị gửi Khiếu nại và hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Khiếu nại của mình cho CBH.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại nếu muốn. CBH sẽ báo cho quý vị biết địa điểm, ngày và giờ tổ chức buổi xem xét Khiếu nại tối thiểu 15 ngày trước ngày xem xét Khiếu nại. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Khiếu nại, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm tối thiểu 1 người không làm việc cho CBH, sẽ họp để quyết định Khiếu nại Cấp độ 2 của quý vị. Nhân viên của CBH tham gia trong ủy ban sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người nào đó có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Khiếu nại. Nếu Khiếu nại về vấn đề lâm sàng, trong ủy ban đó sẽ có một bác sĩ được cấp phép hành nghề tham gia. CBH sẽ gửi cho quý vị một thông báo qua bưu điện trong vòng **45 ngày** kể từ ngày quý vị gửi Khiếu nại Cấp độ 2 để thông báo quyết định về Khiếu nại Cấp độ 2. Thư này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm những gì nếu không thích quyết định.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về hỗ trợ trong quá trình Khiếu nại, hãy xem trang 54

Điều gì sẽ Xảy ra Nếu Tôi Không thích Quyết định của CBH về Khiếu nại Cấp độ 2 Của tôi?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét bên ngoài do Sở Y tế hoặc Sở Bảo hiểm thực hiện.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi xem xét bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu nại Cấp độ 2.**

Xem xét Khiếu nại Bên ngoài

Cách Yêu cầu Tổ chức Một buổi Xem xét Khiếu nại Bên ngoài?

Quý vị phải gửi yêu cầu tổ chức xem xét bên ngoài đối với Khiếu nại của mình bằng văn bản cho:

Sở Y tế Pennsylvania
Cục Dịch vụ Chăm sóc có Quản lý
Health and Welfare Building, Room 912
625 Forster Street
Harrisburg, PA 17120-0701
Điện thoại: 1-888-466-2787

Sở Bảo hiểm Pennsylvania
hoặc Cục Dịch vụ Tiêu dùng
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Điện thoại: 1-877-881-6388

Sở Y tế sẽ giúp quý vị soạn thảo văn bản Khiếu nại nếu quý vị yêu cầu.

Sở Y tế xử lý Khiếu nại có liên quan đến cách thức nhà cung cấp dịch vụ thực hiện hoạt động chăm sóc hoặc cung cấp dịch vụ. Sở Bảo hiểm xem xét Khiếu nại có liên quan đến các chính sách và quy trình của CBH. Nếu quý vị gửi yêu cầu tổ chức xem xét bên ngoài không đúng Sở liên quan, yêu cầu sẽ được gửi cho Sở liên quan.

Điều gì Xảy ra Sau khi Tôi Yêu cầu Tổ chức Một buổi Xem xét Khiếu nại Bên ngoài?

Sở Y tế và Sở Bảo hiểm sẽ nhận hồ sơ của quý vị từ CBH. Quý vị cũng có thể gửi cho họ bất kỳ thông tin nào có thể giúp ích cho việc xem xét bên ngoài đối với Khiếu nại của quý vị.

Quý vị có thể được một luật sư hoặc một người khác, chẳng hạn như đại diện của quý vị, đại diện trong quá trình xem xét bên ngoài.

Quyết định sau đó sẽ được gửi cho quý vị sau khi có quyết định. Thư này sẽ báo cho quý vị biết toàn bộ (các) lý do đưa ra quyết định đó và quý vị có thể làm gì nếu không thích quyết định đó.

Quý vị cần làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và yêu cầu tổ chức buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài của quý vị được gửi qua bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng 1 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với cho quý vị quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1 của CBH rằng quý vị không thể nhận dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo cho quý vị quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1 của CBH rằng quý vị không thể nhận bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị, dịch vụ sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra.

Kháng nghị

Kháng nghị Là gì?

Khi CBH từ chối, giảm bớt hoặc phê duyệt một dịch vụ khác với dịch vụ quý vị đã yêu cầu vì dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế, quý vị sẽ nhận được một thông báo về quyết định của CBH.

Kháng nghị là khi quý vị báo với CBH rằng quý vị không đồng tình với quyết định của CBH.

Tôi cần Làm gì Nếu Tôi có Kháng nghị?

Để gửi Kháng nghị:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Kháng nghị của quý vị hoặc
- Trình bày Kháng nghị của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax.

Địa chỉ và số fax của CBH để gửi Kháng nghị:

Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi Kháng nghị cho quý vị nếu quý vị gửi văn bản đồng thuận của mình cho nhà cung cấp là quý vị đồng thuận với cách làm đó. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị gửi Kháng nghị cho quý vị, quý vị không thể tự mình gửi một Kháng nghị riêng.

Khi nào Tôi Nên Gửi Kháng nghị?

Quý vị phải gửi Kháng nghị trong vòng **60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo**, báo cho quý vị biết về việc từ chối, giảm bớt hoặc phê duyệt một dịch vụ khác cho quý vị.

Điều gì Xảy ra Sau khi Tôi Gửi Kháng nghị?

Sau khi gửi Kháng nghị, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Kháng nghị của quý vị và về quy trình xem xét Kháng nghị.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH sử dụng để quyết định mà quý vị gửi Kháng nghị và hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Kháng nghị của mình cho CBH.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Kháng nghị nếu muốn. CBH sẽ báo cho quý vị biết địa điểm, ngày và giờ tổ chức buổi xem xét Kháng nghị tối thiểu 15 ngày trước ngày xem xét Kháng nghị. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Kháng nghị bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Kháng nghị, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm một bác sĩ được cấp phép hành nghề, sẽ họp để quyết định Kháng nghị của quý vị. Nhân viên của CBH tham gia trong ủy ban sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người nào đó có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Kháng nghị. CBH sẽ gửi cho quý vị một thông báo qua bưu điện trong vòng **30 ngày** kể từ ngày quý vị gửi Kháng nghị để thông báo quyết định về Kháng nghị. Thông báo này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm những gì nếu không thích quyết định.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về hỗ trợ trong quá trình Kháng nghị, hãy xem trang 54

Quý vị cần làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị gửi Kháng nghị bằng lời nói hoặc gửi qua fax, bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng 1 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối, dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra.

Điều gì sẽ Xảy ra Nếu Tôi Không thích Quyết định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài hoặc một buổi Điều trần hoặc quý vị có thể yêu cầu tổ chức cả hai. Một buổi Điều trần là khi kháng cáo của quý vị được trình bày tại DHS, Cục Điều trần và Kháng cáo để ra quyết định về khiếu nại của quý vị. Một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài là một buổi xem xét do bác sĩ thực hiện, người này không làm việc cho CBH.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Kháng nghị.**

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi điều trần từ Sở Dịch vụ Nhân sinh trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo**, báo cho quý vị biết quyết định về Kháng nghị.

Để biết thêm thông tin về điều trần, hãy xem trang 56
Để biết thêm thông tin về xem xét Kháng nghị bên ngoài, hãy xem bên dưới
Nếu quý vị cần thêm thông tin về hỗ trợ trong quá trình Kháng nghị, hãy xem trang 54

Xem xét Kháng nghị Bên ngoài

Cách Yêu cầu Tổ chức Một buổi Xem xét Kháng nghị Bên ngoài?

Để yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Kháng nghị của quý vị hoặc
- Trình bày Kháng nghị của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện đến địa chỉ:

Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

CBH sẽ gửi yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài của quý vị cho Sở Y tế.

Điều gì sẽ Xảy ra Sau khi Tôi Yêu cầu Tổ chức Một buổi Xem xét Kháng nghị Bên ngoài?

Sở Y tế sẽ thông báo cho quý vị biết về tên, địa chỉ và số điện thoại của người xem xét Kháng nghị. Quý vị cũng sẽ được cung cấp thông tin về quy trình xem xét Kháng nghị bên ngoài.

CBH sẽ gửi hồ sơ Kháng nghị của quý vị cho người xem xét. Quý vị có thể cung cấp thêm những thông tin có thể giúp ích cho việc xem xét bên ngoài đối với Kháng nghị của mình cho người xem xét trong vòng 15 ngày kể từ khi gửi yêu cầu tổ chức buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài.

Quý vị sẽ nhận được một thư quyết định trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu tổ chức buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài. Thư này sẽ báo cho quý vị biết toàn bộ (các) lý do đưa ra quyết định đó và quý vị có thể làm gì nếu không thích quyết định đó.

Quý vị cần làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng một thư được gửi qua bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng 1 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng quyết định về Kháng nghị của CBH rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng quyết định về Kháng nghị của CBH rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối, dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra.

Khiếu nại và Kháng nghị Nhanh

Tôi Có thể Làm gì Nếu Sức khỏe Của mình bị Đe dọa Tức thì?

Nếu bác sĩ của quý vị tin rằng việc chờ **30 ngày**, để nhận quyết định về Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu rằng Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị cần phải được quyết định nhanh hơn. Để Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị được quyết định nhanh hơn:

- Quý vị phải yêu cầu CBH quyết định sớm bằng cách gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482), gửi thư qua fax đến số **215-413-7132**, hoặc gửi email cho **CBH.Quality.Review@phila.gov**.
- Bác sĩ của quý vị cần gửi qua fax một bức thư đã ký xác nhận đến số **215-413-7132** trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị gửi yêu cầu quyết định sớm để giải thích tại sao việc CBH cần đến **30 ngày** để báo cho quý vị quyết định về Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị.

Nếu CBH không nhận được thư của bác sĩ của quý vị và thông tin được cung cấp không thể hiện rằng sử dụng khoảng thời gian thông thường để quyết định Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị, CBH sẽ quyết định Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị trong khung thời gian thông thường là **30 ngày** kể từ khi CBH lần đầu nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.

Khiếu nại Nhanh và Khiếu nại Bên ngoài Nhanh

Khiếu nại nhanh của quý vị sẽ được xem xét bởi một ủy ban có bác sĩ được cấp phép hành nghề tham gia. Thành viên của ủy ban này sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người nào đó có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Kháng nghị.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại nhanh nếu muốn. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu nại bằng cách đến trực tiếp nhưng có thể phải tham gia qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình vì CBH có rất ít thời gian để quyết định Khiếu nại nhanh. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Khiếu nại, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

CBH sẽ báo cho quý vị quyết định về Khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ khi CBH nhận được thư của bác sĩ của quý vị trong đó giải thích tại sao khung thời gian thông thường để quyết định Khiếu nại sẽ làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi CBH nhận được yêu cầu quyết định sớm của quý vị, mốc nào sớm hơn thì áp dụng, trừ khi quý vị yêu cầu CBH dành thêm thời gian để quyết định Khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu CBH dành thêm tới 14 ngày để quyết định Khiếu nại của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo, báo cho quý vị biết (các) lý do đưa ra quyết định và cách để yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài nhanh, nếu không thích quyết định.

Nếu quý vị không thích quyết định về Khiếu nại nhanh, quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài nhanh do Sở Y tế thực hiện trong vòng **2 ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu nại nhanh**. Để yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu nại bên ngoài nhanh:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Khiếu nại của quý vị hoặc
- Gửi email cho CBH theo địa chỉ **CBH.Quality.Review@phila.gov**, hoặc
- Trình bày Khiếu nại của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax: **801 Market Street, 7th; ATTN: Quality Management, Philadelphia, PA, 19107; Fax: 215-413-7132**

Kháng nghị Nhanh và Kháng nghị Bên ngoài Nhanh

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm một bác sĩ được cấp phép hành nghề, sẽ họp để quyết định Kháng nghị của quý vị. Nhân viên của CBH tham gia trong ủy ban sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người nào đó có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Kháng nghị.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Kháng nghị nhanh nếu muốn. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Kháng nghị bằng cách đến trực tiếp nhưng có thể phải tham gia qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình vì CBH có rất ít thời gian để quyết định Kháng nghị

nhanh. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Kháng nghị, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định của chúng tôi.

CBH sẽ báo cho quý vị quyết định về Kháng nghị trong vòng 48 giờ kể từ khi CBH nhận được thư của bác sĩ của quý vị trong đó giải thích tại sao khung thời gian thông thường để quyết định Kháng nghị sẽ làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi CBH nhận được yêu cầu quyết định sớm của quý vị, mốc nào sớm hơn thì áp dụng, trừ khi quý vị yêu cầu CBH dành thêm thời gian để quyết định Kháng nghị của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu CBH dành thêm tới 14 ngày để quyết định Kháng nghị của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo, báo cho quý vị biết (các) lý do đưa ra quyết định và cần làm gì nếu không thích quyết định.

Nếu quý vị không thích quyết định về Kháng nghị nhanh, quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài nhanh hoặc một buổi Điều trần nhanh do Sở Dịch vụ Nhân sinh thực hiện hoặc tổ chức cả hai buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài nhanh và buổi Điều trần nhanh.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài nhanh do Sở Y tế thực hiện trong vòng **2 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Kháng nghị nhanh**. Để yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Kháng nghị bên ngoài nhanh:

- Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) và báo cho CBH biết Kháng nghị của quý vị hoặc
- Gửi email cho CBH theo địa chỉ **CBH.Quality.Review@phila.gov**, hoặc
- Trình bày Kháng nghị của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax: **801 Market Street, 7th Floor, ATTN: Quality Management; Philadelphia, PA 19107; Fax: 215-413-7132**

CBH sẽ gửi yêu cầu của quý vị cho Sở Y tế trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi điều trần trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo**, báo cho quý vị biết quyết định về Kháng nghị nhanh.

Tôi Có thể Nhận những Hình thức Hỗ trợ nào cho Quá trình Khiếu nại và Kháng nghị?

Nếu quý vị cần hỗ trợ gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị, nhân viên của CBH sẽ hỗ trợ quý vị. Người này cũng có thể đại diện quý vị trong quy trình Khiếu nại hoặc Kháng nghị. Quý vị không phải trả phí hỗ trợ cho nhân viên này. Nhân viên này sẽ không tham gia vào bất kỳ quyết định nào về Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.

Quý vị (Hội viên CBH) hoặc người thân yêu của quý vị có thể thay mặt quý vị gửi Khiếu nại và Kháng nghị. Xin lưu ý rằng, trừ khi người gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị là bố

hoặc mẹ, người bảo trợ, đại diện cá nhân hoặc cá nhân được ủy quyền khác, toàn bộ các tài liệu liên quan đến Khiếu nại và Kháng nghị sẽ được gửi trực tiếp cho các Hội viên CBH từ 14 tuổi trở lên. Để biết thêm thông tin về cách làm đại diện được ủy quyền hoặc Đại diện Cá nhân, [vui lòng truy cập vào Trang web của CBH](#).

Quý vị cũng có thể nhờ một thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc người khác giúp quý vị gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị. Người này cũng có thể hỗ trợ nếu quý vị quyết định muốn có mặt tại buổi xem xét Khiếu nại hoặc Kháng nghị.

Vào bất kỳ thời gian nào trong quy trình Khiếu nại hoặc Kháng nghị, quý vị có thể nhờ ai đó mà quý vị quen biết làm đại diện hoặc thay mặt quý vị. Nếu quý vị quyết định nhờ ai đó làm đại diện hoặc thay mặt quý vị, hãy thông báo bằng văn bản cho CBH biết, tên của người đó và cách CBH liên hệ với người đó.

Quý vị hoặc người quý vị chọn để làm đại diện cho mình có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về sự việc mà quý vị gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị và hoàn toàn miễn phí.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của CBH theo số 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) nếu cần hỗ trợ hoặc có thắc mắc về Khiếu nại và Kháng nghị, quý vị có thể liên hệ với Pennsylvania Legal Aid Network theo số 1-800-322-7572 hoặc Community Legal theo số 215-227-2400 hoặc 215-981-3700 hoặc gọi cho Pennsylvania Health Law Project theo số 1-800-274-3258 hoặc Mental Health Partnerships theo số 267-507-3800.

Những người Sử dụng Ngôn ngữ Chính Không phải là tiếng Anh

Nếu quý vị yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ, CBH sẽ cung cấp dịch vụ này cho quý vị hoàn toàn miễn phí. Các dịch vụ này có thể bao gồm:

- Cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ tham gia trực tiếp;
- Cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ qua điện thoại; và
- Cung cấp dịch vụ biên dịch văn bản

Những người bị Khuyết tật

CBH sẽ hỗ trợ những người bị khuyết tật trình bày Khiếu nại hoặc Kháng nghị hoàn toàn miễn phí, nếu cần. Hỗ trợ này bao gồm:

- Cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu;
- Cung cấp thông tin do CBH gửi tại buổi xem xét Khiếu nại hoặc Kháng nghị ở một định dạng khác. Bản định dạng khác này sẽ được cung cấp cho quý vị trước buổi xem xét; và
- Bố trí người giúp sao chép và trình bày thông tin

Điều trần của Sở Dịch vụ Nhân sinh

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu Sở Dịch vụ Nhân sinh tổ chức một buổi điều trần vì quý vị không hài lòng hoặc không đồng tình với việc mà CBH đã làm hoặc không làm. Các buổi này được gọi là các buổi “Điều trần”. Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần sau khi CBH quyết định Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc quyết định Kháng nghị của quý vị.

Tôi Có thể Yêu cầu Tổ chức Một buổi Điều trần về Vấn đề Gì và đến Khi nào Tôi phải Yêu cầu Tổ chức Một buổi Điều trần?

Quý vị phải gửi yêu cầu tổ chức một buổi điều trần qua bưu điện trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo** cho quý vị biết quyết định của CBH về Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị về các vấn đề sau:

- Từ chối một dịch vụ mà quý vị muốn nhận vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm.
- Từ chối thanh toán cho nhà cung cấp đối với một dịch vụ quý vị đã nhận và nhà cung cấp có thể tính phí cho quý vị về dịch vụ đó.
- CBH không quyết định Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng **30** ngày kể từ khi CBH nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.
- Từ chối yêu cầu của quý vị rằng quý vị không đồng tình với quyết định của CBH trong đó yêu cầu quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.
- Từ chối một dịch vụ, giảm bớt một dịch vụ hoặc phê duyệt một dịch vụ khác với dịch vụ quý vị yêu cầu vì dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không được nhận dịch vụ trong thời gian lễ ra quý vị đã được nhận dịch vụ rồi.

Quý vị cũng có thể yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng CBH đã không quyết định Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng **30** ngày kể từ khi CBH nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị.

Cách Yêu cầu Tổ chức Một buổi Điều trần?

Yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần của quý vị phải bằng văn bản.

Yêu cầu tổ chức buổi Điều trần của quý vị cần có các thông tin sau:

- Tên và ngày sinh của quý vị (hội viên);
- Số điện thoại ở nơi có thể liên lạc với quý vị trong ngày;
- Việc quý vị muốn trực tiếp tham gia buổi Điều trần hay qua điện thoại;
- (Các) Lý do khiến quý vị yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần; và

- Bản sao bất kỳ thư nào quý vị nhận được về sự việc mà quý vị đang yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần.

Quý vị có thể gửi qua bưu điện yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần đến địa chỉ sau:

Department of Human Services
Office of Mental Health Substance Abuse Services
Division of Quality Management
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675

Hoặc

Quý vị có thể gửi qua fax yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần đến số sau:

717-772-7827

Điều gì Xảy ra Sau khi Tôi Yêu cầu Tổ chức Một buổi Điều trần?

Quý vị sẽ nhận được một thư của Cục Điều trần và Kháng cáo của Sở Dịch vụ Nhân sinh báo cho quý vị biết ngày và giờ cũng như nơi tổ chức buổi điều trần. Quý vị sẽ nhận được thư này tối thiểu 10 ngày trước ngày tổ chức buổi điều trần.

Quý vị có thể đến nơi tổ chức buổi điều trần hoặc tham gia qua điện thoại. Một thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc một người khác có thể hỗ trợ quý vị trong buổi Điều trần. Quý vị **PHẢI** tham gia buổi Điều trần.

CBH cũng sẽ đến buổi Điều trần của quý vị để giải thích tại sao CBH lại có quyết định như vậy hoặc giải thích những gì đã diễn ra.

Quý vị có thể yêu cầu CBH cung cấp bất kỳ hồ sơ, báo cáo và thông tin nào về sự việc mà quý vị yêu cầu tổ chức Điều trần và việc này hoàn toàn miễn phí.

Khi nào thì buổi Điều trần Sẽ được Quyết định?

Buổi Điều trần sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị cho CBH, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên văn bản thông báo về quyết định Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị của CBH đến ngày quý vị yêu cầu tổ chức buổi Điều trần.

Nếu quý vị yêu cầu tổ chức buổi Điều trần vì CBH không báo cho quý vị biết quyết định của mình về Khiếu nại hoặc Kháng nghị mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng **30** ngày kể từ khi CBH nhận được Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị, buổi điều trần

của quý vị sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị gửi Khiếu nại hoặc Kháng nghị cho CBH, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên thông báo, báo cho quý vị biết rằng CBH không kịp thời quyết định Khiếu nại hoặc Kháng nghị của quý vị đến ngày quý vị yêu cầu tổ chức buổi Điều trần.

Sở Dịch vụ Nhân sinh sẽ gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản và báo cho quý vị biết cần làm gì nếu không thích quyết định.

Nếu buổi Điều trần của quý vị không được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày Sở Dịch vụ Nhân sinh nhận được yêu cầu của quý vị, quý vị có thể vẫn được nhận dịch vụ cho đến khi buổi Điều trần được quyết định. Quý vị có thể gọi cho Sở Dịch vụ Nhân sinh theo số 1-800-798-2339 để yêu cầu cung cấp dịch vụ.

Quý vị cần làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần và yêu cầu của quý vị được gửi qua bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng 1 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị của CBH rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, báo với quý vị rằng quyết định về Khiếu nại Cấp độ 1 hoặc Kháng nghị của CBH rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối, dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra.

Điều trần Nhanh

Tôi Có thể Làm gì Nếu Sức khỏe Của mình bị Đe dọa Tức thì?

Nếu bác sĩ của quý vị tin rằng việc chờ khung thời gian thông thường để quyết định một buổi Điều trần có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu tổ chức buổi Điều trần sớm hơn. Đây được gọi là buổi Điều trần nhanh. Quý vị có thể yêu cầu quyết định sớm bằng cách gọi cho Sở theo số 1-800-798-2339 hoặc gửi thư qua fax đến số 717-772-6328. Bác sĩ của quý vị phải gửi fax thư đã ký xác nhận đến số 717-772-6328, giải thích tại sao việc sử dụng khoảng thời gian thông thường để quyết định buổi Điều trần của quý vị có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị. Nếu bác sĩ của quý vị không gửi thư, thì phải đến làm chứng tại buổi Điều trần để giải thích tại sao việc sử dụng khoảng thời gian thông thường để quyết định buổi Điều trần có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị.

Cục Điều trần và Kháng cáo sẽ lên lịch một buổi điều trần qua điện thoại và sẽ báo cho quý vị quyết định của mình trong vòng 3 ngày làm việc sau khi quý vị yêu cầu tổ chức một buổi Điều trần.

Nếu bác sĩ của quý vị không gửi văn bản báo cáo và không đến làm chứng tại buổi Điều trần, quyết định buổi Điều trần sẽ không được đưa ra sớm hơn. Một buổi điều trần khác sẽ được lên lịch và thời gian tổ chức buổi Điều trần sẽ được quyết định theo cách thường dùng.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của CBH theo số **1-888-545-2600** nếu cần hỗ trợ hoặc có thắc mắc về buổi Điều trần, quý vị có thể liên hệ với Community Legal theo số 215-227-2400 hoặc 215-981-3700 hoặc Pennsylvania Legal Aid Network theo số 1-800-322-7572 hoặc gọi cho Pennsylvania Health Law Project theo số 1-800-274-3258.

Phụ lục I: Mô tả Dịch vụ

Dịch vụ được Bảo hiểm, Người lớn (Từ 18 tuổi Trở lên)

DỊCH VỤ CẤP CỨU

Can thiệp Khủng hoảng

Bệnh nhân Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước (Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng)

Dịch vụ dành cho Bệnh nhân Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước (được cung cấp tại một Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng (CRC)) bao gồm đánh giá khủng hoảng nguy cấp để xác định xem một người có đủ điều kiện được nhập viện điều trị nội trú hoặc cần một dịch vụ khác không.

Chăm sóc Di động sau Khủng hoảng (Nhóm chăm sóc Cấp cứu Di động)

Dịch vụ Chăm sóc Di động sau Khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ một người đang gặp phải tình huống cấp cứu về sức khỏe hành vi, nhưng không thể đến một CRC.

DỊCH VỤ KHẨN CẤP

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Nội trú

Giám sát 23 Giờ (có thể dành cho nhu cầu chăm sóc về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất kích thích)

Các dịch vụ này được cung cấp tại bệnh viện trong dưới 23 giờ để đánh giá thêm các triệu chứng cũng như đánh giá nhu cầu. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Hoạch định sau chăm sóc
- Mức đánh giá chăm sóc

Bệnh viện Tâm thần Nội trú Cấp tính

Các dịch vụ này được cung cấp tại bệnh viện để giúp những người đang tự gây nguy hiểm cho bản thân mình hoặc cho người khác, có được sức khỏe tâm thần ổn định trở lại để tái hòa nhập cộng đồng. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Bỏ thuốc lá

Nhập viện Tâm thần Nội trú Bán Cấp tính

Đây là những dịch vụ ít tăng cường hơn, được cung cấp trong bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp một người tái hòa nhập cộng đồng hoặc trở về nhà. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc

Chăm sóc Cấp tính Tăng cường

Đây là các dịch vụ dài hạn tại bệnh viện dành cho những cá nhân từng có nhiều lần nhập viện nội trú cấp tính trước đây, họ cần điều trị bổ sung và ổn định thêm. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Kiểm tra tâm lý (phải có ủy quyền riêng trước)

Dịch vụ Nội trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Cai nghiện có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Đây là những dịch vụ được giám sát về mặt y tế, được cung cấp trong bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp ngừng sử dụng chất kích thích và/hoặc đồ uống có cồn. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc

Cai nghiện Nội trú, có Quản lý về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Đây là những dịch vụ được quản lý về mặt y tế, được cung cấp trong bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp một cá nhân có bệnh trạng ở mức nặng ngừng sử dụng chất kích thích và/hoặc đồ uống có cồn. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc

Phục hồi Nội trú, có Quản lý về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Đây là những dịch vụ được quản lý về mặt y tế, được cung cấp trong bệnh viện hoặc tại nơi ở để giúp một cá nhân có bệnh trạng ở mức nặng không còn nghiện rượu bia trong cộng đồng nữa. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Quản lý thuốc
- Huấn luyện cách vận dụng các kỹ năng sống độc lập và phục hồi
- Liệu pháp sốc điện (ECT) (phải có ủy quyền riêng trước)

Can thiệp Khủng hoảng (không nguy cấp)

Chăm sóc Tại nơi ở Sau Khủng hoảng

Đây là các dịch vụ tại nơi ở, được cung cấp tại cộng đồng để hỗ trợ thêm sau khi nhập viện hoặc trong lúc chờ điều trị tại nhà riêng kiên cố hoặc tại nơi ở. Phải có kế hoạch xuất viện để được nhập viện. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Liên kết với điều trị ngoại trú
- Quản lý thuốc
- Nhân viên hỗ trợ 24 giờ

DỊCH VỤ KHÔNG KHẨN CẤP

Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần

Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần

Các dịch vụ này được cung cấp tại phòng khám, thường là mỗi tuần 1 lần. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Kiểm tra và đánh giá
- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm

Trung tâm Phục hồi Lòng ghép trong Cộng đồng (CIRC)

Đây là chương trình ngoại trú có cấu trúc được nhà cung cấp khuyến cáo áp dụng cho những cá nhân mắc bệnh tâm thần nặng và mãn tính, thường nhiều hơn 1 lần mỗi tuần. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân và/hoặc theo nhóm
- Quản lý thuốc
- Các hoạt động xây dựng kỹ năng trong lĩnh vực sinh hoạt, học tập, làm việc và giao tiếp xã hội

Dịch vụ Phục hồi Tâm thần Di động (MPRS)

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng, tối thiểu mỗi tuần 1 lần và có thể bao gồm:

- Hỗ trợ xác định mục tiêu cá nhân
- Hỗ trợ xác định và phát triển kỹ năng sống tự lập

Nhập viện Bán trú Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần

Các dịch vụ này được cung cấp tại bệnh viện trong thời gian ban ngày để hỗ trợ ổn định tâm thần. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc

Clozapine

Các dịch vụ này được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần hoặc y tá để đánh giá sức khỏe của người nào đó khi họ sử dụng thuốc Clozaril (clozapine). Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Thăm khám định kỳ tại phòng khám
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm để đảm bảo thuốc phát huy hiệu quả như mong muốn

Kiểm tra Tâm lý

Các dịch vụ này được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần để hỗ trợ xác định kết quả chẩn đoán và mức phục hồi chức năng.

Liệu pháp Sốc điện (ECT)

Các dịch vụ này được bác sĩ khuyến cáo và được cung cấp tại bệnh viện theo hình thức nội trú hoặc ngoại trú. ECT là phương pháp điều trị trong đó dòng điện công suất nhỏ được cho đi qua não, gây ra những cơn co giật nhẹ giúp giảm các triệu chứng.

Dịch vụ Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Dịch vụ Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Các dịch vụ này được cung cấp tại phòng khám, thường là mỗi tuần 1 lần hoặc ít hơn, để hỗ trợ giảm nhẹ các vấn đề về lạm dụng đồ uống có cồn và chất kích thích khác. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Kiểm tra và đánh giá
- Trị liệu cá nhân và/hoặc theo nhóm
- Quản lý thuốc

Chương trình Ngoại trú Tăng cường

Các dịch vụ này được cung cấp tại phòng khám mỗi tuần 3 lần để hỗ trợ ở mức cao hơn giúp giảm nhẹ các vấn đề về lạm dụng đồ uống có cồn hoặc chất kích thích, bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Quản lý thuốc

Chương trình Nhập viện Bán trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Các dịch vụ này được cung cấp tại phòng khám trong tối đa 20 giờ mỗi tuần bằng phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng đối với các vấn đề về sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân, theo nhóm và gia đình
- Quản lý thuốc bao gồm quản lý cai thuốc phiện và điều trị có hỗ trợ bằng thuốc (MAT) bằng cách sử dụng Suboxone (buprenorphine), Methadone và Vivitrol (naltrexone)
- Dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại 24/7, quản lý ca bệnh tại chỗ và hỗ trợ ngang hàng

Điều trị có Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT)

Các dịch vụ này được cung cấp để điều trị nghiện thuốc phiện chẳng hạn như heroin hoặc oxycodone. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân và/hoặc theo nhóm
- Quản lý thuốc

- Điều trị có hỗ trợ bằng thuốc (MAT) sử dụng Suboxone (buprenorphine), Methadone và Vivitrol (naltrexone)

Dịch vụ Quản lý Ca bệnh và Hỗ trợ Đồng cấp

Dịch vụ Quản lý Ca bệnh

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng để giúp một người tiếp cận và điều phối tài nguyên, có thể bao gồm:

- Lên lịch và duy trì các cuộc hẹn khám sức khỏe thể chất và hành vi
- Hỗ trợ chuẩn bị ngân sách và sử dụng phương tiện giao thông công cộng
- Nhắc nhở uống thuốc

Hỗ trợ Ngang hàng

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng bởi một người có kinh nghiệm thực tế, có thể bao gồm:

- Cố vấn về các mục tiêu phục hồi
- Dạy và hỗ trợ thực hành kỹ năng mới
- Hỗ trợ tìm dịch vụ phù hợp

Dịch vụ Phục hồi Tại nơi ở cho Người phụ thuộc/Nghiện Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Bán trú tại Nhà kiên cố Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Các dịch vụ này được cung cấp tại nơi ở dựa trên cộng đồng, có thể bao gồm:

- Điều trị sử dụng chất kích thích liên tục
- Hỗ trợ duy trì phục hồi trong cộng đồng
- Phát triển kỹ năng và hỗ trợ sống tự lập

Chăm sóc tại Nhà có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn, Ngắn hạn

Các dịch vụ này được cung cấp tại nơi ở hoặc bệnh viện, có thể bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Quản lý thuốc
- Hỗ trợ áp dụng kỹ năng sống tự lập và phục hồi

Chăm sóc tại Nhà có Giám sát về mặt Y tế Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn, Dài hạn

Các dịch vụ này được cung cấp tại nơi ở hoặc bệnh viện, có thể bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Quản lý thuốc
- Hỗ trợ xây dựng kỹ năng sống tự lập và phục hồi

Điều trị tại Nơi ở

Chương trình Điều trị tại Nơi ở dành cho Người lớn (RTFA)

Các dịch vụ này được cung cấp tại nơi ở dựa trên cộng đồng để hỗ trợ chuyển dần sang sống tự lập, có thể bao gồm:

- Trị liệu cá nhân, theo nhóm và gia đình
- Các buổi dạy xây dựng kỹ năng
- Quản lý thuốc

Dịch vụ được Bảo hiểm, Trẻ em và Thanh thiếu niên (Đến 18, 21 Tuổi đối với Một số Dịch vụ)

DỊCH VỤ CẤP CỨU

Can thiệp Khủng hoảng

Dịch vụ dành cho Bệnh nhân Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước

Dịch vụ dành cho Bệnh nhân Khủng hoảng Không có lịch hẹn trước (được cung cấp tại một Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng (CRC)) bao gồm đánh giá khủng hoảng nguy cấp để xác định xem một người có đủ điều kiện được nhập viện điều trị nội trú hoặc cần một dịch vụ khác không.

Nhóm chăm sóc Khủng hoảng Di động dành cho Trẻ em

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 72 giờ đối với trẻ đủ 21 tuổi và đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi. Các dịch vụ này sẽ giúp ổn định tình hình và giảm nhẹ mỗi nguy hiểm đe dọa trực tiếp. Dịch vụ có sẵn 24 giờ mỗi ngày và có thể bao gồm:

- Đánh giá khủng hoảng và hoạch định an toàn
- Tương tác với thanh niên và gia đình
- Giới thiệu và liên kết với các dịch vụ hiện có

DỊCH VỤ KHẨN CẤP

Dịch vụ Phục hồi tại Nơi ở cho Người phụ thuộc/Nghiện Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Phục hồi tại Nơi ở dành cho Thanh thiếu niên Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Đây là các dịch vụ tại nơi ở dài hạn dành cho trẻ từ 13 – 18 tuổi gặp các vấn đề về sử dụng chất kích thích. Các dịch vụ này có thể bao gồm:

- Trị liệu cá nhân, gia đình và theo nhóm
- Quản lý thuốc
- Hoạch định sau chăm sóc

Dịch vụ Nội trú Sức khỏe Tâm thần

Nhập viện Tâm thần Nội trú Cấp tính

Các dịch vụ này được cung cấp tại bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp trẻ hoặc thanh thiếu niên ổn định ở mức đủ để tái hòa nhập cộng đồng, bao gồm:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc

Can thiệp Khủng hoảng (không nguy cấp)

Dịch vụ Can thiệp Di động dành cho Trẻ em (CMIS)

Đây là các dịch vụ quản lý khủng hoảng ngắn hạn, dựa trên giải pháp tại nơi ở dành cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống sau khi đánh giá CMCT hoặc được cho về từ CRC. Nhóm CMIS bao gồm một bác sĩ trị liệu trình độ thạc sĩ, người quản lý ca bệnh và bác sĩ tâm thần hoặc y tá được chứng nhận hành nghề để cung cấp các dịch vụ sau ít nhất 2 lần mỗi tuần:

- Đánh giá
- Quản lý ca bệnh
- Quản lý thuốc
- Trị liệu gia đình
- Hỗ trợ qua điện thoại 24/7

Dịch vụ Chuyển đổi và Ổn định Lâm sàng (CTSS)

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 90 ngày để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần và ổn định của trẻ được nuôi dưỡng.

Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân và gia đình tại nhà riêng
- Can thiệp khủng hoảng
- Quản lý thuốc
- Điều phối các dịch vụ cần thiết

DỊCH VỤ KHÔNG KHẨN CẤP

Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần

Dịch vụ Ngoại trú Sức khỏe Tâm thần

Các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ từ 18 tuổi tại phòng khám, 1 lần mỗi tuần, có thể bao gồm:

- Kiểm tra và đánh giá
- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm

Chương trình Nhập viện Bán trú Cấp tính

Đây là các dịch vụ ngắn hạn dành cho trẻ từ 5-17 tuổi tại bệnh viện trong thời gian ban ngày để hỗ trợ ổn định, có thể bao gồm:

- Quản lý thuốc
- Trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm
- Hoạch định sau chăm sóc
- Dịch vụ giáo dục

Kiểm tra Tâm lý

Các dịch vụ này được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần để hỗ trợ xác định kết quả chẩn đoán, IQ (chỉ số thông minh) và mức phục hồi chức năng.

Dịch vụ Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Dịch vụ Ngoại trú Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ từ 18 tuổi trở xuống tại phòng khám, 1 lần mỗi tuần, để hỗ trợ giảm nhẹ các vấn đề về lạm dụng đồ uống có cồn và chất kích thích khác, có thể bao gồm:

- Kiểm tra và đánh giá
- Trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm
- Quản lý thuốc

Chương trình Ngoại trú Tăng cường Liên quan đến Chất kích thích và Đồ uống có cồn

Các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ từ 18 tuổi trở xuống tại phòng khám tối thiểu 6 lần một tuần để hỗ trợ ở mức cao hơn giúp giảm nhẹ các vấn đề về lạm dụng đồ uống có cồn hoặc chất kích thích, bao gồm:

- Trị liệu cá nhân
- Trị liệu theo nhóm
- Quản lý thuốc

Dịch vụ Quản lý Ca bệnh

Dịch vụ Quản lý Ca bệnh

Các dịch vụ này (Quản lý Ca bệnh Hỗn hợp, Quản lý Ca bệnh Tăng cường và Nhóm Chăm sóc Liên tục) được cung cấp trong cộng đồng cho trẻ từ 18 tuổi trở xuống nhằm giúp tiếp cận và điều phối nguồn lực, có thể bao gồm:

- Lên lịch và duy trì các cuộc hẹn khám sức khỏe thể chất và hành vi
- Hỗ trợ chuẩn bị ngân sách và sử dụng phương tiện giao thông công cộng
- Nhắc nhở uống thuốc

Mô hình Hifidelity Wraparound/Nhóm Hoạch định Chung

Các dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng cho gia đình của trẻ từ 10-17 tuổi, người đang trong Chương trình Điều trị tại Nơi ở (RTF) hoặc có nguy cơ bị đưa vào RTF. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Xây dựng kế hoạch xử lý khủng hoảng
- Hỗ trợ ngang hàng
- Hỗ trợ của gia đình

Dịch vụ Phục hồi Sức khỏe Hành vi (BHRS)

Dịch vụ Phục hồi Sức khỏe Hành vi (BHRS)

BHRS là dịch vụ được cung cấp trong cộng đồng cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống. Các dịch vụ này được cung cấp bởi một hay nhiều người hành nghề sau: Bác sĩ trị liệu Di động, Tư vấn Chuyên khoa Hành vi hoặc Tư vấn Chuyên khoa Hành vi cho Trẻ mắc bệnh Tự kỷ và Nhân viên Hỗ trợ Trị liệu.

- **Liệu pháp Di động (MT)**
Dịch vụ MT là dịch vụ trị liệu tăng cường được cung cấp cho trẻ bởi bác sĩ lâm sàng trình độ thạc sĩ cho trẻ và gia đình ở bên ngoài phòng khám.
- **Tư vấn Chuyên khoa Hành vi (BSC)**
Dịch vụ BSC được cung cấp bởi một tư vấn viên trình độ thạc sĩ hoặc tiến sĩ, là chuyên gia về quản lý hành vi và giúp xây dựng kế hoạch điều trị cho dịch vụ.
- **Tư vấn Chuyên khoa Hành vi cho Trẻ em mắc Bệnh tự kỷ (BSC/ASD)**
Dịch vụ BSC-ASD được cung cấp bởi một tư vấn viên trình độ thạc sĩ hoặc tiến sĩ, được chứng nhận về Phân tích Hành vi Ứng dụng. Tư vấn viên này là chuyên gia về quản lý hành vi và giúp xây dựng kế hoạch điều trị cho dịch vụ.
- **Nhân viên Hỗ trợ Trị liệu (TSS)**
TSS là dịch vụ một-một được cung cấp bởi người hành nghề có trình độ cử nhân tại nhà riêng của trẻ, trường học hoặc trong cộng đồng, nơi trẻ gặp phải những vấn đề về hành vi. TSS có vai trò giúp trẻ hoàn thành các mục tiêu trong kế hoạch điều trị do BSC xây dựng.

Dịch vụ Trị liệu tại Trường (STS)

Dịch vụ STS được cung cấp bởi một nhóm chuyên gia tại trường dành cho trẻ đang học mẫu giáo đến lớp 8. Dịch vụ bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và theo nhóm
- Tư vấn hành vi

Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA)

Các dịch vụ này được cung cấp bởi một nhóm BHRS đã được đào tạo về ABA, bao gồm một BSC được chứng nhận về ABA (Chuyên gia phân tích Hành vi được Ủy ban Chứng nhận). ABA sử dụng một số phương pháp để tương tác với trẻ mắc bệnh tự kỷ để dạy và duy trì hành vi phù hợp về mặt giao tiếp xã hội.

Chương trình Điều trị cho Trẻ nhỏ

Đây là chương trình mầm non, tham gia cả ngày, kéo dài trong 12 tháng dành cho trẻ từ 3-5 tuổi sau khi các em không theo học thành công ở các chương

trình mầm non khác do những vấn đề về hành vi hoặc chậm phát triển. Chương trình này tích hợp các phương pháp trị liệu thông qua âm nhạc, phong trào và nghệ thuật. Các dịch vụ khác bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và gia đình
- Quản lý ca bệnh
- Dịch vụ tâm thần, khi cần

Chương trình Hoạt động Trị liệu Mùa hè (STAP)

Đây là một trại hè cộng đồng có không gian giới hạn kèm những biện pháp hỗ trợ cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống, đối tượng cần thêm hoạt động điều trị theo nhóm, có cấu trúc trong các tháng mùa hè. Trẻ có thể không được nhận BHRS truyền thống vào cùng thời gian này. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu theo nhóm
- Hoạt động trị liệu có cấu trúc
- Hoạt động hòa nhập cộng đồng

Dịch vụ Dựa vào Gia đình

Dịch vụ Dựa vào Gia đình

Các dịch vụ này được cung cấp cho gia đình để giúp họ chăm sóc trẻ từ 3-21 tuổi gặp vấn đề về nhu cầu và hành vi tại nhà riêng. Các dịch vụ này bao gồm:

- Quản lý ca bệnh và hỗ trợ gia đình
- Trị liệu cá nhân và gia đình di động
- Hỗ trợ khủng hoảng 24/7

Chương trình Điều trị tại Nơi ở (RTF)

Chương trình Điều trị tại Nơi ở (được và không được JCAHO chứng nhận)

Các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống tại nơi ở, đối tượng có nguy cơ gây mất an toàn cho bản thân hoặc cho người khác và không thành công trong các chương trình điều trị dựa vào cộng đồng. Có thể bao gồm các dịch vụ sau:

- Trị liệu cá nhân, gia đình và theo nhóm
- Dịch vụ tâm thần
- Giáo dục cơ bản

Phục hồi tại Nơi ở dựa vào Cộng đồng (CRR)

Nhà riêng của Đối tượng tiếp nhận dịch vụ CRR

Các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ từ 6-18 tuổi tại gia đình của đối tượng tiếp nhận dịch vụ. Mục đích sử dụng nhà riêng của đối tượng tiếp nhận dịch vụ là để trẻ trở lại với nguồn hỗ trợ tự nhiên trong cộng đồng. Các dịch vụ này có thể bao gồm:

- Trị liệu cá nhân và gia đình di động
- Quản lý thuốc
- Quản lý ca bệnh