

Sổ tay thành viên

Cập nhật ngày 16 tháng 1 năm 2025

**Community
Behavioral
Health**

Kính gửi thành viên CBH,

Chào mừng đến với Mạng lưới CBH!

Mục đích của Sổ tay thành viên này là cung cấp nguồn tài liệu hỗ trợ cho các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị. Trong đó, quý vị sẽ tìm thấy thông tin về hỗ trợ khẩn cấp, các dịch vụ có sẵn cũng như thông tin về than phiền và khiếu nại.

Điều quan trọng là phải đọc kỹ Sổ tay để quý vị biết về tất cả các dịch vụ trong mạng lưới CBH cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên CBH.

Do các quy định của liên bang và tiểu bang, nội dung của Sổ tay này có thể thay đổi. Để biết thông tin mới nhất, vui lòng xem phiên bản kỹ thuật số của Sổ tay thành viên CBH trực tuyến tại cbhphilly.org.

Trân trọng.

Nhân viên dịch vụ thành viên CBH

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al: **1-888-545-2600 (Operador de relevo PA 711)**.

ATANSYON: Si w pale yon lang ki pa Anglè gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele CBH nan **1-888-545-2600 (TTY Relay 711)**.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-545-2600 (телетайп PA: 711)**.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1-888-545-2600 (TTY PA 711)**.

注意：如果您使用除英语以外的语言，您可免费获得语言援助服务。请致电 **CBH: 1-888-545-2600 (PA Relay 711)**。

MỤC LỤC

1. Chào mừng.....	5
1.1. Giới thiệu	5
1.2. Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health	5
1.3. Dịch vụ thành viên CBH.....	7
1.4. Thẻ nhận dạng thành viên	7
1.5. Thông tin liên hệ quan trọng.....	8
1.6. Dịch vụ giao tiếp.....	14
1.7. Đăng ký.....	14
1.8. Thay đổi phạm vi bảo hiểm	15
1.9. Thông tin về nhà cung cấp	16
1.10. Lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp của quý vị	16
1.11. Thăm khám tại văn phòng.....	17
1.12. Chăm sóc ngoài giờ.....	18
1.13. Sự tham gia của thành viên	18
2. Quyền và trách nhiệm	19
2.1. Quyền và trách nhiệm của thành viên.....	19
2.2. Tự đồng ý nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần	22
2.3. Quyền riêng tư và bảo mật.....	23
2.4. Thông tin thanh toán	23
2.5. Trách nhiệm của bên thứ ba.....	24
2.6. Phối hợp các quyền lợi.....	24
2.7. Báo cáo gian lận và lạm dụng	25
3. Dịch vụ sức khỏe hành vi.....	26
3.1. Quản lý chăm sóc.....	26
3.2. Dịch vụ được bảo hiểm.....	27
3.3. Các dịch vụ không được bảo hiểm.....	27
3.4. Ý kiến y tế thứ hai.....	27
3.5. Phê duyệt trước là gì?	28
3.6. Dịch vụ được bảo hiểm, Người lớn	31
3.7. Dịch vụ được bảo hiểm, Trẻ em/Thanh thiếu niên	35

3.8. Mô tả dịch vụ	38
4. Dịch vụ ngoài mạng lưới và ngoài chương trình	41
4.1. Nhà cung cấp ngoài mạng lưới	41
4.2. Nhận chăm sóc khi ở bên ngoài khu vực dịch vụ của CBH	41
4.3. Dịch vụ ngoài chương trình	41
5. Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần	46
5.1. Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần	46
5.2. Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần	46
5.3. Trợ giúp lập Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần	47
5.4. Phải làm gì nếu Nhà cung cấp không tuân theo Tuyên bố về sức khỏe tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần của quý vị.....	47
6. Dịch vụ sức khỏe thể chất.....	48
6.1. Ai sẽ chi trả cho các dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị?	48
6.2. Dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị	48
6.3. Phối hợp chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi	49
6.4. Sức khỏe thể chất HealthChoices	49
6.5. Chương trình Community HealthChoices	50
7. Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng	51
7.1. Than phiền	51
7.2. Khiếu nại.....	57
7.3. Than phiền và khiếu nại cấp tốc	60
7.4. Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại.....	63
7.5. Phiên điều trần công bằng của DHS	65
7.6. Phiên điều trần công bằng cấp tốc	67
Phụ lục: Mô tả dịch vụ được bảo hiểm	69
Dịch vụ được bảo hiểm, Người lớn	69
Dịch vụ được bảo hiểm, Trẻ em/Thanh thiếu niên	80

1. CHÀO MỪNG

1.1. Giới thiệu

HealthChoices là gì?

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

- ➔ Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua các Tổ chức chăm sóc được quản lý về sức khỏe thể chất (PH-MCO) hoặc thông qua các Tổ chức chăm sóc được quản lý của Community HealthChoices (CHC-MCO). PH-MCO chịu sự giám sát của Office of Medical Assistance Programs (Văn phòng Chương trình Medical Assistance) thuộc Department of Human Services (Sở Dịch vụ Nhân sinh - DHS) và CHC-MCO chịu sự giám sát của Office of Long-Term Living (Văn phòng Chăm sóc Dài hạn) thuộc DHS. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem [Mục 6: Dịch vụ sức khỏe thể chất](#) ở trang 48.
- ➔ Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Các dịch vụ này được cung cấp thông qua các Tổ chức Chăm sóc được quản lý về Sức khỏe Hành vi (BH-MCO) do Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Chất gây nghiện (OMHSAS) thuộc DHS giám sát.

1.2. Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health

Community Behavioral Health (CBH) chào đón quý vị trở thành thành viên của HealthChoices và CBH!

Hệ thống sức khỏe hành vi Philadelphia bao gồm [Department of Behavioral Health & Intellectual disAbility Services](#) (Sở Dịch vụ Sức khỏe Hành vi và Khuyết tật Trí tuệ - DBHIDS), trong đó CBH là bộ phận trực thuộc, cùng với các nhà cung cấp dịch vụ. Hệ thống sức khỏe hành vi hướng tới việc giúp những người gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện có được sức khỏe, hạnh phúc và quyền tự quyết.

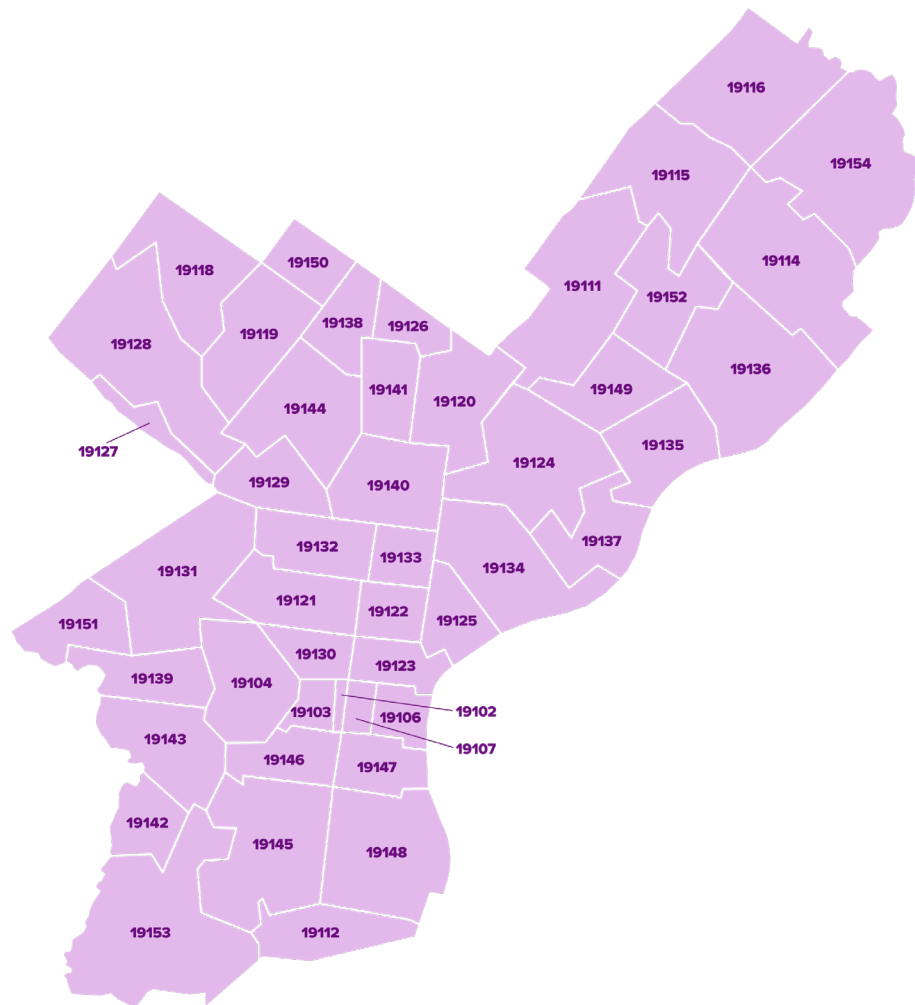
CBH là một tổ chức chăm sóc sức khỏe được quản lý (MCO). CBH hợp tác với các đối tác cấp tiểu bang Pennsylvania (PA) tại [Office of Mental Health and Substance Abuse Services](#) (Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Chất gây nghiện - OMHSAS) thuộc DHS của PA. Chúng tôi cùng nhau quản lý các quyền lợi về sức khỏe hành vi cho cư dân Philadelphia đang nhận dịch vụ của chương trình Medical Assistance (MA), còn gọi là Medicaid, thông qua chương trình Medicaid của PA, có tên là [HealthChoices](#).

CBH là MCO về sức khỏe hành vi duy nhất của Quận Philadelphia. CBH không trực tiếp cung cấp dịch vụ. Chúng tôi giúp sắp xếp và thanh toán các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị, bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện.

Các dịch vụ này được cung cấp thông qua các nhà cung cấp trong mạng lưới. Nhà cung cấp trong mạng lưới là các cơ quan sức khỏe hành vi và các chuyên gia hành nghề độc lập cung cấp dịch vụ cho các thành viên CBH. Các nhà cung cấp được tìm kiếm và bổ sung vào mạng lưới dựa trên nhu cầu dịch vụ. CBH cung cấp dịch vụ giới thiệu cho các thành viên đến các cơ quan này dựa trên nhu cầu và lựa chọn của thành viên.

CBH đảm bảo rằng quý vị đang nhận được loại hình dịch vụ quý vị cần và các dịch vụ đó được HealthChoices chi trả. Có thể CBH sẽ không chi trả toàn bộ chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Vui lòng đọc kỹ sổ tay để xác định những dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được chi trả. Quý vị có thể gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 nếu có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại cbhphilly.org.

Bên phải là bản đồ Quận Philadelphia và các mã ZIP thuộc phạm vi phục vụ của CBH.



1.3. Dịch vụ thành viên CBH

Nhân viên tại Dịch vụ thành viên CBH có thể:

- ➔ Giải đáp thắc mắc của quý vị
- ➔ Giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi gần quý vị
- ➔ Kết nối quý vị với các nguồn lực hỗ trợ di chuyển
- ➔ Đảm bảo rằng các dịch vụ của quý vị được chi trả để quý vị không phải tự mình chi trả
- ➔ Hỗ trợ quý vị yêu cầu các dịch vụ được phê duyệt
- ➔ Hỗ trợ nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại

Dịch vụ thành viên CBH hoạt động **24/7** và có thể liên hệ qua số 1-888-545-2600. Đối với những thành viên là người khiếm thính, khó nghe hoặc gặp khó khăn trong giao tiếp bằng lời nói, quý vị có thể gọi đến Tổng đài chuyên tiếp Pennsylvania theo số 711 để được trợ giúp liên lạc với CBH. Nếu quý vị nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, nhân viên có thể giúp quý vị tiếp cận dịch vụ phiên dịch. Mọi thông tin liên hệ đều có trên cbphilly.org.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Dịch vụ thành viên CBH bằng văn bản tại:

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

1.4. Thẻ nhận dạng thành viên

CBH không cung cấp thẻ nhận dạng thành viên ngoài thẻ ACCESS thông thường.

Quý vị sẽ nhận được thẻ ACCESS hoặc EBT. Quý vị có thể xuất trình thẻ này khi đi khám nếu cần chứng minh rằng quý vị đã đăng ký chương trình Medical Assistance. Nếu quý vị làm mất thẻ ACCESS hoặc EBT, vui lòng gọi đến County Assistance Office (Văn phòng Hỗ trợ của Quận - CAO) của quý vị. Số điện thoại của CAO được liệt kê trong mục [**Thông tin liên hệ quan trọng – Tổng quan**](#) ở trang 10. Quý vị sẽ nhận được một trong những thẻ sau:



1.5. Thông tin liên hệ quan trọng

Sau đây là danh sách các số điện thoại quan trọng mà quý vị có thể cần. Nếu quý vị không biết nên gọi cho ai, vui lòng liên hệ với Dịch vụ thành viên CBH để được trợ giúp:

➔ 1-888-545-2600

Đối với dịch vụ TTY, vui lòng gọi Tổng đài chuyển tiếp Pennsylvania theo số 711

Trường hợp khẩn cấp

Vui lòng xem **Mục 3: Dịch vụ Sức khỏe Hành vi** ở trang 26 để biết thêm thông tin về các dịch vụ khẩn cấp. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể nhận trợ giúp bằng cách gọi đến các số bên dưới; thông tin bổ sung về Dịch vụ khẩn cấp có trong mục Dịch vụ sức khỏe hành vi thuộc phần “Mô tả dịch vụ”.

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy luôn tìm kiếm ngay sự trợ giúp bằng cách gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu. Quý vị không cần gọi trước cho CBH.

Đường dây hỗ trợ khủng hoảng Philadelphia 215-685-6440 (Hoạt động 24/7)

Đại diện về sức khỏe tâm thần, chuyên giám sát hệ thống dịch vụ khẩn cấp về sức khỏe hành vi của thành phố, sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ khẩn cấp, chỉ định các đội ứng cứu khẩn cấp lưu động để thăm khám tại nhà, hỗ trợ các gia đình gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần cũng như tạo điều kiện tiếp cận các Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng.

Đường dây khẩn cấp của Dịch vụ Khuyết tật 215-829-5709
Trí tuệ 215-685-6440 (Sau 5 giờ chiều)

Gọi để được sắp xếp khẩn cấp hoặc báo cáo có người khuyết tật trí tuệ mất tích.

Can thiệp tự tử và khủng hoảng

Đường dây nóng 988 về tự tử và khủng hoảng Điện thoại: 988 (Hoạt động 24/7)
988lifeline.org

Einstein's Crisis Response Center (Trung tâm ứng phó khủng hoảng Einstein) 215-951-8300 (Hoạt động 24/7)

Đội ngũ can thiệp khủng hoảng/tự tử được đào tạo cung cấp dịch vụ tư vấn, tham vấn và giới thiệu cho những người cần hỗ trợ cho các nhu cầu tâm thần cấp tính

Tình trạng khẩn cấp về bạo lực gia đình

Xem mục **Khủng hoảng và Phòng chống Bạo lực Gia đình** của Sổ tay này ở trang 43 để biết các nguồn thông tin về bạo lực gia đình.

Trung tâm ứng phó khủng hoảng cho người lớn

Einstein Medical Center 215-951-8300
einstein.edu **5501 Old York Road**

Friends Hospital 215-831-4600
friendshospital.com **4641 Roosevelt Boulevard**

Hospital of University of Pennsylvania 800-789-7366
– HUP Cedar Avenue **501 S 54th Street**
pennmedicine.org

Pennsylvania Hospital
pennmedicine.org

215-829-3000
Spruce Building
801 Spruce Street, 1st Floor

Temple University Hospital, Episcopal
Campus
templehealth.org

215-707-2577
100 East Lehigh Avenue

Trung tâm ứng phó khủng hoảng cho trẻ em/thanh thiếu niên

Philadelphia Children's Crisis Response
Center
philachildrenscrc.com

215-878-2600
3300 Henry Avenue,
Falls Two Building

Children's Hospital of Philadelphia –
Behavioral Health and Crisis Center
chop.edu

445-428-5800
501 S 54th Street

Thông tin liên hệ quan trọng – Tổng quan

Số điện thoại của DHS Pennsylvania

County Assistance Office (CAO)/COMPASS
compass.state.pa.us
Ứng dụng di động myCOMPASS PA dành cho
điện thoại thông minh

1-800-692-7462
1-800-451-5886 (TTY/TTD)
*Từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều, từ thứ Hai
đến thứ Sáu*

*Thay đổi thông tin cá nhân của quý vị để đủ điều kiện tham gia Medical Assistance. Trang web
trên cũng có thể truy cập vào ứng dụng di động myCOMPASS PA. Xem **Mục 1.8: Thay đổi
phạm vi bảo hiểm** ở trang 15 để biết thêm thông tin.*

Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng
của DHS
dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/

1-844-DHS-TIPS
(1-844-347-8477)

*Báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của thành viên hoặc nhà cung cấp trong Chương trình
Medical Assistance. Xem **Mục 2.7: Báo cáo gian lận và lạm dụng** ở trang 25 của sổ tay này
để biết thêm thông tin.*

Các số điện thoại quan trọng khác

Pennsylvania Insurance Department (Sở Bảo
hiểm Pennsylvania) 1-877-881-6388
insurance.pa.gov

Yêu cầu mẫu đơn than phiền, nộp đơn than phiền hoặc trao đổi với đại diện dịch vụ khách hàng.

Dịch vụ bảo vệ 1-800-490-8505
dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/

Báo cáo nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê, bóc lột hoặc bỏ rơi người lớn trên 60 tuổi và người lớn từ 18 đến 59 tuổi có khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần.

Hỗ trợ tiếp cận dịch vụ

Community Behavioral Health (CBH) 1-888-545-2600 (TTY 711)
cbphilly.org

Để được trợ giúp 24/7 về dịch vụ sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện

Behavioral Health Special Initiative 215-546-1200
bhsi-dbhids.org *Giờ làm việc thông thường, từ thứ Hai đến thứ Sáu*

Trợ giúp cho những người gặp khó khăn do sử dụng chất gây nghiện mà không có bảo hiểm

Đường dây hỗ trợ khuyết tật trí tuệ 215-685-5900
215-685-6440 (sau 5 giờ chiều)

Để được hỗ trợ thường xuyên, sắp xếp khẩn cấp và báo cáo những người mất tích có khuyết tật trí tuệ

Nguồn lực hỗ trợ về bạo lực gia đình

Women Against Abuse 215-386-1280
womenagainstabuse.org 215-386-7777 (Nhà tạm lánh)

Hỗ trợ và thông tin 24/7 cho quý vị hoặc người quen của quý vị

Women in Transition
helpwomen.org

215-751-1111
 Từ thứ Hai đến thứ Sáu,
 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều
witservices@helpwomen.org

WIT LifeLine: Kết nối với các cố vấn, nhân viên và tình nguyện viên được đào tạo và có hiểu biết về chấn thương

Lutheran Settlement House (tiếng Tây Ban Nha)
lutheransettlement.org

215-462-8610, số máy lẻ 1278

Tư vấn cá nhân cho tất cả nạn nhân, bao gồm cả nam giới và thanh thiếu niên

ChildLine and Abuse Registry
dhs.pa.gov/KeepKidsSafe/

1-800-932-0313

Để báo cáo 24/7 về trường hợp nghi ngờ lạm dụng trẻ em

Nguồn lực hỗ trợ về nhà ở

Office of Supportive Housing
philadelphiaofficeofhomelesservices.org

215-232-1984

Để được trợ giúp tìm nơi trú ẩn 24/7 (mọi giới tính)

Salvation Army (Cứu Thế Quân)
easternusa.salvationarmy.org

215-568-5111

Dành cho phụ nữ và trẻ em tìm nơi trú ẩn

Phương tiện di chuyển

ModivCare (trước đây là Logistcare)
modivcare.com

1-877-835-7412

Dành cho những người cần hỗ trợ phương tiện di chuyển đến cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi

Hỗ trợ khác

Pennsylvania Department of Human Services (PA DHS) 1-800-692-7462
dhs.pa.gov

Để được hỗ trợ tiền mặt, bảo hiểm và quyền lợi bảo hiểm

Social Security Administration (Sở An sinh Xã hội) 1-800-772-1213
ssa.gov

Để được trợ cấp tài chính dành cho người khuyết tật và người lớn tuổi

Các nhóm vận động

Community Legal Services 215-981-3700
clsphila.org

Trợ giúp pháp lý cho người lớn và trẻ em

Consumer Satisfaction Team 215-923-9627
thecest.org

Vận động cho người lớn và trẻ em

Dự án Luật về người khuyết tật 215-238-8070
disabilityrightspa.org

Hỗ trợ pháp lý cho người khuyết tật

Family Resource Network 800-372-6510
familyresourcenetwork.org

Tư vấn qua điện thoại, trực tiếp, hội thảo và theo nhóm; nhóm hỗ trợ gia đình; thông tin về những người thân bị giam giữ có thể mắc bệnh tâm thần

Mental Health Partnerships 215-751-1800
mentalhealthpartnerships.org

Vận động cho người lớn

Parents Involved Network 267-507-3860

Hỗ trợ phụ huynh trong việc bảo vệ quyền lợi cho con em

1.6. Dịch vụ giao tiếp

CBH có thể cung cấp Sổ tay này và các thông tin khác quý vị cần bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh hoàn toàn miễn phí. CBH cũng có thể cung cấp Sổ tay và các thông tin khác mà quý vị cần ở các định dạng khác như đĩa CD, chữ nổi, chữ in lớn, DVD, phương thức giao tiếp điện tử và các định dạng khác nếu quý vị cần, hoàn toàn miễn phí. Vui lòng liên hệ với Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 để yêu cầu trợ giúp khi quý vị cần. Khung thời gian để nhận được tài liệu sẽ khác nhau tùy theo loại tài liệu và định dạng yêu cầu.

CBH cũng sẽ cung cấp phiên dịch viên, bao gồm cả dịch vụ Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ hoặc TTY, nếu quý vị không nói hoặc không hiểu tiếng Anh hoặc là người khiếm thính hoặc khó nghe. Những dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần phiên dịch viên, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 và Dịch vụ Thành viên CBH sẽ kết nối quý vị với dịch vụ phiên dịch phù hợp với nhu cầu của quý vị. Đối với dịch vụ TTY, vui lòng gọi Tổng đài chuyển tiếp Pennsylvania theo số 711.

1.7. Đăng ký

Để nhận được dịch vụ trong HealthChoices, quý vị cần duy trì đủ điều kiện tham gia chương trình Medical Assistance. Quý vị sẽ nhận được giấy tờ hoặc cuộc gọi điện thoại về việc gia hạn điều kiện đủ. Điều quan trọng là quý vị phải làm theo hướng dẫn để chương trình Medical Assistance của quý vị không bị chấm dứt. Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào quý vị nhận được hoặc không chắc chắn liệu mình có đủ điều kiện tham gia chương trình Medical Assistance hay không, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 hoặc liên hệ CAO của quý vị.

Lý do bị hủy đăng ký

DHS có thể chấm dứt tư cách thành viên CBH dựa trên các lý do sau:

- ➔ Thành viên không còn đủ điều kiện tham gia chương trình Medical Assistance, bao gồm cả việc bị giam giữ
- ➔ Thành viên bị đưa vào bất kỳ cơ sở nào của tiểu bang, bao gồm cả bệnh viện tâm thần của tiểu bang
- ➔ Thành viên bị đưa vào trại giam giữ vị thành niên trong hơn 35 ngày liên tiếp
- ➔ Thay đổi nơi thường trú của thành viên khiến họ ra khỏi khu vực dịch vụ của BH-MCO
- ➔ Thay đổi tình trạng của thành viên sang nhóm đối tượng nhận được miễn trừ khỏi Chương trình HealthChoices

- ➔ DHS quyết định rằng thành viên đủ điều kiện tham gia Chương trình Health Insurance Premium Payment (Thanh toán phí bảo hiểm y tế - HIPPP)
- ➔ Thành viên cư trú tại Nhà quản lý cựu chiến binh Pennsylvania trong hơn 30 ngày liên tiếp

1.8. Thay đổi phạm vi bảo hiểm

Có những lý do khiến điều kiện đủ để tham gia chương trình Medical Assistance hoặc chương trình HealthChoices của quý vị có thể thay đổi. Các mục sau đây sẽ cho quý vị biết lý do tại sao điều kiện đủ của quý vị có thể thay đổi và quý vị nên làm gì nếu điều đó xảy ra.

Những thay đổi trong Hộ gia đình

Vui lòng gọi cho CAO và Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 nếu có bất kỳ thay đổi nào trong hộ gia đình của quý vị.

Ví dụ:

- ➔ Có người trong gia đình quý vị có con nhỏ
- ➔ Địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị thay đổi
- ➔ Quý vị hoặc một thành viên gia đình sống cùng quý vị được hưởng bảo hiểm y tế khác
- ➔ Một thành viên gia đình chuyển đến hoặc chuyển đi khỏi hộ gia đình của quý vị
- ➔ Có người trong gia đình qua đời

Xin nhớ rằng điều quan trọng là phải gọi ngay cho CAO của quý vị nếu có bất kỳ thay đổi nào trong gia đình quý vị vì sự thay đổi đó có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị

Điều gì xảy ra nếu tôi chuyển đi?

Nếu quý vị sắp chuyển đến một quận khác ở Pennsylvania, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 để thông báo cho chúng tôi rằng quý vị sắp chuyển đi. Chúng tôi có thể giúp đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ tại cộng đồng mới. Quý vị cũng nên gọi cho CAO của mình cũng như cung cấp cho họ địa chỉ và số điện thoại mới của quý vị.

Nếu quý vị chuyển đi khỏi tiểu bang, quý vị sẽ không còn được hưởng dịch vụ thông qua HealthChoices nữa. Quý vị nên thông báo cho CAO và CBH rằng quý vị sẽ rời khỏi Pennsylvania. Nhân viên phụ trách hồ sơ sẽ chấm dứt quyền lợi của quý vị tại Pennsylvania. Quý vị sẽ cần nộp đơn xin hưởng quyền lợi ở tiểu bang mới.

Mất quyền lợi

Nếu vì bất kỳ lý do nào quý vị mất quyền lợi của chương trình Medical Assistance, quý vị nên gọi cho CAO của mình. CAO sẽ giúp quý vị tìm hiểu lý do tại sao quyền lợi chương trình Medical Assistance của quý vị chấm dứt và những điều phải làm để quý vị đủ điều kiện nhận lại quyền lợi của chương trình Medical Assistance.

1.9. Thông tin về nhà cung cấp

Danh mục nhà cung cấp của CBH có thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới. Danh mục nhà cung cấp có tại địa chỉ trực tuyến cbhphilly.org/members/provider-directory/. Quý vị có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên theo số 1-888-545-2600 để yêu cầu gửi cho quý vị bản sao danh mục nhà cung cấp hoặc yêu cầu cung cấp thông tin về nơi bác sĩ đã học trường y hoặc chương trình thực tập nội trú của họ. Quý vị cũng có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên để được trợ giúp tìm nhà cung cấp. Danh mục nhà cung cấp bao gồm các thông tin sau về nhà cung cấp trong mạng lưới:

- ➔ Tên, địa chỉ, địa chỉ trang web (xem để biết ngày và giờ hoạt động mới nhất), số điện thoại
- ➔ Nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không
- ➔ Chứng chỉ và giấy phép hành nghề của nhà cung cấp
- ➔ Chuyên khoa và các dịch vụ của nhà cung cấp
- ➔ Nhà cung cấp có nói ngôn ngữ nào khác ngoài tiếng Anh không và nếu có thì đó là những ngôn ngữ nào
- ➔ Địa điểm của nhà cung cấp có thể tiếp cận bằng xe lăn hay không

Thông tin trong bản in danh mục nhà cung cấp có thể thay đổi. Quý vị có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên để kiểm tra xem thông tin trong danh mục nhà cung cấp có phải là thông tin mới nhất không. CBH cập nhật bản trực tuyến và bản in của danh mục nhà cung cấp ít nhất mỗi tháng một lần.

1.10. Lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp của quý vị

Quý vị có thể chọn nhà cung cấp mà quý vị muốn.

- ➔ Nếu quý vị đang bắt đầu một dịch vụ mới, thay đổi dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được hoặc muốn thay đổi nhà cung cấp vì bất kỳ lý do gì, CBH sẽ giúp quý vị chọn nhà cung cấp mới. Gọi đến Dịch vụ thành viên theo số 1-888-545-2600 để được trợ giúp.
- ➔ Nếu quý vị là thành viên mới của CBH và hiện đang nhận dịch vụ, quý vị có thể cần bắt đầu nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị đã đăng ký Chương trình Medical Assistance tại Pennsylvania nhưng không nằm trong mạng lưới của CBH, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại trong tối đa 60 ngày. CBH sẽ thanh toán cho nhà cung cấp của quý vị những dịch vụ này. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị không đăng ký Chương trình Medical Assistance tại Pennsylvania, CBH sẽ không thanh toán cho các dịch vụ quý vị nhận được từ nhà cung cấp đó. Nếu quý vị cần trợ giúp để tìm nhà cung cấp trong mạng lưới của CBH, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên theo số 1-888-545-2600.
- ➔ Có thể sẽ có lúc một nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới của CBH. Ví dụ: nhà cung cấp có thể đóng cửa hoặc chuyển đi. Khi nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang nhận rời khỏi mạng lưới của CBH, quý vị sẽ được thông báo. Nếu nhà cung cấp đã đăng ký Chương trình Medical Assistance tại Pennsylvania, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp trong tối đa 60 ngày. Quý vị cũng sẽ cần chọn một nhà cung cấp mới.

1.11. Thăm khám tại văn phòng

Đặt lịch hẹn với nhà cung cấp của quý vị

Để đặt lịch hẹn với nhà cung cấp của quý vị, vui lòng gọi đến văn phòng của họ. Nếu quý vị cần trợ giúp để đặt lịch hẹn, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn với nhà cung cấp, vui lòng xem chương trình hỗ trợ di chuyển Medical Assistance Transportation Program (MATP) trong **Mục 4.3: Dịch vụ ngoài chương trình** của Sổ tay này ở trang 41 hoặc gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số điện thoại ở trên.

Tiêu chuẩn cuộc hẹn thăm khám

Các nhà cung cấp CBH phải cung cấp dịch vụ trong vòng một giờ đối với trường hợp khẩn cấp, trong vòng 24 giờ đối với các tình huống cấp bách và trong vòng bảy ngày đối với các cuộc hẹn khám định kỳ và chuyên tuyến chuyên khoa. Trường hợp khẩn cấp là những tình huống nghiêm trọng đến mức một người bình thường không có chuyên môn y tế cũng có thể tin rằng có nguy cơ tức thời đối với tính mạng hoặc sức khỏe lâu dài của một người. Tình trạng cấp bách là bệnh tật hoặc tình trạng mà nếu không được điều trị trong vòng 24 giờ có thể nhanh chóng trở thành tình trạng khủng hoảng hoặc khẩn cấp.

1.12. Chăm sóc ngoài giờ

Quý vị có thể gọi 24/7 cho CBH để giải quyết các vấn đề y tế không khẩn cấp. Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe trực ban sẽ hỗ trợ quý vị về mọi dịch vụ chăm sóc và điều trị cần thiết.

1.13. Sự tham gia của thành viên

Chương trình CBH Quality Improvement

CBH có Chương trình Quality Improvement (Cải tiến Chất lượng - QI) chịu sự giám sát của Quality Improvement Committee (Ủy ban Cải tiến Chất lượng - QIC). Hằng năm, CBH đặt ra mục tiêu nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được. Chương trình tập trung vào các lĩnh vực sau:

- ➔ An toàn của thành viên
- ➔ Sự hài lòng của thành viên
- ➔ Sự tham gia và trải nghiệm của nhà cung cấp
- ➔ Đo lường chất lượng

Hằng năm, CBH sẽ xem xét các mục tiêu để xem liệu đã đạt được các mục tiêu này hay chưa. Nếu không đạt được mục tiêu, đội ngũ QI sẽ làm việc với nhân viên CBH để thực hiện thay đổi nhằm cải thiện. Truy cập cbhphilly.org/about-us/data-reports-and-minutes/ để xem đánh giá hằng năm của Chương trình QI.

2. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

2.1. Quyền và trách nhiệm của thành viên

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

Là thành viên CBH, quý vị có các quyền và trách nhiệm sau.

Quyền của thành viên

Là thành viên của CBH, quý vị có một số quyền nhất định. Các quyền này được liệt kê dưới đây và chúng tôi khuyến khích quý vị gọi cho chúng tôi nếu cần trợ giúp để hiểu thông tin này.

1. *Phẩm giá và quyền riêng tư*

Mỗi thành viên đều được đảm bảo quyền được nhân viên CBH và nhà cung cấp trong mạng lưới đối xử tôn trọng và công nhận phẩm giá, quyền riêng tư và quyền bảo mật.

2. *Tiết lộ thông tin*

Mỗi thành viên đều được đảm bảo quyền nhận thông tin về CBH, các chính sách, quy trình, dịch vụ, chuyên gia, nhà cung cấp của chúng tôi cũng như các quyền và trách nhiệm của họ. Những thông tin này phải dễ tìm và được trình bày theo cách dễ hiểu cho các thành viên.

3. *Tham gia ra quyết định*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền tham gia cùng với nhà cung cấp dịch vụ của mình trong việc đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi, bao gồm cả việc lựa chọn nhà cung cấp CBH, và quyền có được sự tham gia của các thành viên gia đình hoặc những người chăm sóc khác được lựa chọn vào các quyết định đó. Các thành viên có thể tham gia vào đội ngũ điều trị của mình bằng cách đặt câu hỏi và nhận câu trả lời trước và trong quá trình điều trị.

4. *Điều trị khẩn cấp*

Mỗi thành viên đều được đảm bảo quyền được hưởng các dịch vụ khẩn cấp cần thiết từ bất kỳ nhà cung cấp nào, bất kể có được CBH phê duyệt hay không.

5. *Tiết lộ các lựa chọn điều trị có sẵn*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền thảo luận thẳng thắn và nhận thông tin từ các nhà cung cấp về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng bệnh của họ, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm quyền lợi. Các cuộc thảo luận và thông tin từ nhà cung cấp phải rõ ràng, dễ hiểu và không có bất kỳ sự can thiệp nào từ CBH.

6. *Từ chối điều trị*

Mỗi thành viên, trong quá trình đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc của mình, được đảm bảo quyền từ chối điều trị (trừ khi bắt buộc phải điều trị theo Mental Health Procedures Act (Đạo luật Thủ tục Sức khỏe Tâm thần) của Pennsylvania) hoặc thay đổi nhà cung cấp. Trong những trường hợp này, quý vị có quyền được giải thích về những điều có thể xảy ra nếu quý vị không được điều trị.

7. *Bảo mật*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền bảo mật thông tin cá nhân và hồ sơ của mình. CBH có nghĩa vụ tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của các thành viên theo luật định. Xem trực tuyến Notice of Privacy Practices (Thông báo về Thực hành Bảo mật) của CBH tại cbhphilly.org/members/rights-responsibilities/notice-of-privacy-practices/ để biết thêm thông tin.

8. *Bản sao hồ sơ y tế*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền yêu cầu và nhận được bản sao hồ sơ y tế của mình được lưu giữ tại CBH cũng như yêu cầu sửa đổi hoặc hiệu chỉnh hồ sơ đó. Xem [CBH's Notice of Privacy Practices](#) (Thông báo về Thực hành Bảo mật của CBH) để biết thêm thông tin.

9. *Ý kiến y tế thứ hai*

Mỗi thành viên đều được đảm bảo quyền yêu cầu ý kiến y tế thứ hai từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi có trình độ trong mạng lưới của CBH. Dịch vụ thành viên CBH sẽ cung cấp các tùy chọn để yêu cầu ý kiến như vậy.

10. *Nộp đơn khiếu nại*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền nộp đơn khiếu nại nếu họ không đồng ý với quyết định từ chối, phê duyệt, thay đổi hoặc xác định sự cần thiết về mặt y tế do CBH đưa ra. Xem [Mục 7: Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng](#) bắt đầu từ trang 51 của Sổ tay để biết thêm thông tin.

11. *Nộp đơn than phiền*

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền than phiền khi không hài lòng với CBH hoặc nhà cung cấp về dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị. Xem [**Mục 7: Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng**](#) bắt đầu từ trang 51 của Sổ tay để biết thêm thông tin.

12. Yêu cầu phiên điều trần công bằng

Mỗi thành viên đều được đảm bảo quyền yêu cầu DHS của Pennsylvania tổ chức phiên điều trần công bằng nếu họ không hài lòng hoặc không đồng ý với hành động của CBH. Xem [**Mục 7: Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng**](#) bắt đầu từ trang 51 của Sổ tay để biết thêm thông tin.

13. Quyền không bị kiểm chế hoặc cô lập

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền không bị kiểm chế hoặc cô lập dưới bất kỳ hình thức nào nhằm mục đích cưỡng ép, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù.

14. Quyền không bị đàn áp tôn giáo

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền nhận dịch vụ bất kể sự phản đối về mặt đạo đức hay tôn giáo nào của nhà cung cấp. CBH sẽ cung cấp thông tin và hỗ trợ tất cả các dịch vụ áp dụng.

15. Tự do thực hiện các quyền

Mỗi thành viên được đảm bảo năng lực tự do thực hiện các quyền của mình mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách họ được CBH, các nhà cung cấp hoặc DHS của Pennsylvania đối xử.

16. Kế hoạch cho tương lai

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền lập di chúc y khoa. Xem [**Mục 5: Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần**](#) bắt đầu từ trang 46 của Sổ tay để biết thêm thông tin.

17. Khuyến nghị về quyền và trách nhiệm

Mỗi thành viên được đảm bảo quyền đưa ra khuyến nghị liên quan đến Chính sách của CBH về Quyền và Trách nhiệm của Thành viên.

Trách nhiệm của thành viên

CBH và các nhà cung cấp của CBH mong muốn được đối xử công bằng, với sự tôn trọng và phẩm giá giống như quý vị mong muốn cho chính mình. Mỗi thành viên CBH có trách nhiệm:

1. Cung cấp trung thực và đầy đủ càng nhiều thông tin càng tốt, cần thiết cho CBH và các nhà cung cấp dịch vụ của họ để cung cấp dịch vụ chăm sóc;
2. Thực hiện mọi hướng dẫn chăm sóc mà họ đã đồng ý với nhà cung cấp của mình, bao gồm hướng dẫn về thuốc theo đơn, cảnh báo cho nhà cung cấp về bất kỳ vấn đề nào phát sinh và thông báo cho nhà cung cấp về tất cả các loại thuốc hiện tại, bao gồm thuốc không kê đơn, vitamin và các phương thuốc tự nhiên;
3. Hiểu về các vấn đề sức khỏe của mình, có mặt, tham gia vào mọi quyết định về chăm sóc sức khỏe và điều trị, bao gồm làm việc với nhà cung cấp để lập, thực hiện và theo dõi các kế hoạch và mục tiêu điều trị ở mức độ có thể;
4. Thông báo cho nhà cung cấp về bất kỳ nhu cầu, bất đồng hoặc nhầm lẫn nào liên quan đến việc điều trị;
5. Thực hiện tất cả các cuộc hẹn với CBH và nhà cung cấp;
6. Thông báo cho County Assistance Office, nhà cung cấp và CBH về bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân của quý vị (ví dụ: địa chỉ, số điện thoại);
7. Tìm hiểu về phạm vi bảo hiểm CBH, bao gồm tất cả các quyền lợi được bảo hiểm và không được bảo hiểm, cũng như những hạn chế;
8. Chỉ làm việc với các nhà cung cấp trong mạng lưới CBH trừ khi CBH phê duyệt một nhà cung cấp ngoài mạng lưới;
9. Tôn trọng mọi bệnh nhân, nhân viên, tình nguyện viên và cộng sự của CBH và nhà cung cấp; và
10. Báo cáo bất kỳ hành vi gian lận hoặc lạm dụng nào bị nghi ngờ cho Đường dây nóng về tuân thủ của CBH theo số 1-800-229-3050, qua email cbh.compliancehotline@phila.gov hoặc thông qua DHS của Pennsylvania.

2.2. Tự đồng ý nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần

Trẻ em dưới 14 tuổi phải có sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp để được chăm sóc sức khỏe tâm thần. Trẻ em từ 14 tuổi trở lên không cần sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp để được chăm sóc sức khỏe tâm thần. Mọi trẻ em đều có thể được giúp đỡ để cai nghiện rượu hoặc ma túy mà không cần sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp. Các em có thể tự đồng ý nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần và có quyền quyết định ai có thể xem hồ sơ của các em nếu các em tự đồng ý nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần. Ngoài ra, cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp có thể đồng ý cho trẻ từ 14 tuổi trở lên nhưng chưa đủ 18 tuổi nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Điều quan trọng là mọi người hỗ trợ trẻ em phải cùng nhau hợp tác và tham gia vào việc lập kế hoạch chăm sóc trẻ. Mọi người hỗ trợ trẻ em nên chia sẻ thông tin cần thiết cho việc điều trị của trẻ bất cứ khi nào có thể.

Biểu đồ dưới đây giải thích những ai có thể đồng ý nhận điều trị.

Nếu trẻ	Thì trẻ
Dưới 14 tuổi	Phải có sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp để nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần
14 tuổi trở lên	Có thể nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần mà không cần sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp
Ở bất kỳ độ tuổi nào	Có thể nhận được sự trợ giúp đối với chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà không cần sự cho phép của cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp

Để tìm hiểu thêm về những người có thể chấp thuận về việc điều trị, quý vị có thể gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600. Đôi khi thật khó để hiểu rằng trẻ em có quyền riêng tư và có thể tự đồng ý nhận chăm sóc sức khỏe tâm thần. CBH có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn về những quyền này để quý vị có thể hỗ trợ tốt nhất cho con em mình.

2.3. Quyền riêng tư và bảo mật

CBH phải bảo vệ quyền riêng tư của thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị. CBH phải cho quý vị biết cách thức mà PHI của quý vị có thể được sử dụng hoặc chia sẻ với người khác. Điều này bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với các nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị để CBH có thể thanh toán cho các nhà cung cấp của quý vị. Điều này cũng bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với DHS. Thông tin này được nêu trong CBH's Notice of Privacy Practices (Thông báo về Thực hành Bảo mật của CBH). Để nhận bản sao CBH's Notice of Privacy Practices (Thông báo về Thực hành Bảo mật của CBH), vui lòng gọi cho CBH Privacy Officer (Cán bộ Bảo mật CBH) theo số 215-413-8585 hoặc truy cập cbhphilly.org.

2.4. Thông tin thanh toán

Các nhà cung cấp trong mạng lưới của CBH không được phép tính phí quý vị cho các dịch vụ y tế cần thiết mà CBH chi trả. Ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị chưa nhận được thanh toán hoặc chưa nhận đủ toàn bộ số tiền phí từ CBH, nhà cung cấp đó cũng không được phép tính phí quý vị. Đây được gọi là tính phí phân chênh lệch (balance billing).

Khi nào nhà cung cấp có thể tính phí tôi?

Nhà cung cấp có thể tính phí quý vị nếu:

- ➔ Quý vị đã nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không được CBH phê duyệt và nhà cung cấp đã thông báo với quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ rằng dịch vụ đó sẽ không được bảo hiểm và quý vị đã đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó;
- ➔ Quý vị đã nhận được các dịch vụ không được CBH chi trả và nhà cung cấp đã thông báo cho quý vị trước khi quý vị nhận được dịch vụ rằng dịch vụ đó sẽ không được chi trả và quý vị đã đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó; hoặc
- ➔ Quý vị đã nhận được dịch vụ từ nhà cung cấp không đăng ký Chương trình Medical Assistance.

Tôi phải làm gì nếu nhận được hóa đơn?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp trong mạng lưới CBH và quý vị nghĩ rằng nhà cung cấp đó không nên tính phí cho quý vị, thì quý vị có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp vì một trong những lý do nêu trên và nhà cung cấp được phép lập hóa đơn cho quý vị, quý vị nên thanh toán hóa đơn hoặc gọi cho nhà cung cấp đó.

2.5. Trách nhiệm của bên thứ ba

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

Quý vị phải thông báo cho cả CAO lẫn Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 nếu quý vị có Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác. Khi đến gặp nhà cung cấp hoặc nhà thuốc, quý vị phải cho nhà cung cấp hoặc nhà thuốc biết về tất cả các hình thức bảo hiểm y tế quý vị có và xuất trình thẻ Medicare, thẻ ACCESS hoặc EBT hoặc thẻ bảo hiểm khác cho họ. Điều này giúp đảm bảo hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị được thanh toán đúng hạn và chính xác.

2.6. Phối hợp các quyền lợi

Nếu quý vị có Medicare và dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần được Medicare chi trả, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp Medicare nào mà quý vị chọn. Nhà cung cấp không nhất thiết phải nằm trong mạng lưới của CBH hoặc đăng ký Medicaid. Quý vị cũng

không cần sự phê duyệt trước từ CBH. CBH sẽ làm việc với Medicare để quyết định xem có cần thanh toán cho nhà cung cấp sau khi Medicare thanh toán trước hay không.

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được Medicare chi trả nhưng được CBH chi trả, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp trong mạng lưới CBH. Tất cả các quy tắc của CBH, chẳng hạn như phê duyệt trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, đều áp dụng cho các dịch vụ này.

Nếu quý vị không có Medicare nhưng có bảo hiểm y tế khác và quý vị cần dịch vụ hoặc chăm sóc khác được bảo hiểm khác của quý vị chi trả, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp nằm trong cả mạng lưới của bảo hiểm khác đó lẫn mạng lưới của CBH. Quý vị cần tuân thủ các quy định của công ty bảo hiểm khác và CBH, chẳng hạn như phê duyệt trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. CBH sẽ làm việc với công ty bảo hiểm khác của quý vị để quyết định xem có cần thanh toán cho các dịch vụ sau khi công ty bảo hiểm khác của quý vị đã thanh toán cho nhà cung cấp đó trước.

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được bảo hiểm khác chi trả, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới CBH. Tất cả các quy tắc của CBH, chẳng hạn như phê duyệt trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, đều áp dụng cho các dịch vụ này.

2.7. Báo cáo gian lận và lạm dụng

Làm thế nào để báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của thành viên?

Nếu quý vị nghĩ rằng ai đó đang sử dụng thẻ ACCESS của quý vị hoặc của thành viên khác để nhận dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc men, làm giả hoặc thay đổi đơn thuốc hoặc nhận các dịch vụ mà họ không cần, quý vị có thể gọi đến Đường dây nóng về Gian lận và Lạm dụng của CBH theo số 1-800-229-3050 để cung cấp thông tin này cho CBH. 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).

Làm thế nào để báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp?

Gian lận của nhà cung cấp xảy ra khi nhà cung cấp lập hóa đơn cho các dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc mà quý vị không nhận được hoặc lập hóa đơn cho một dịch vụ khác với dịch vụ quý vị đã nhận. Việc tính phí cho cùng một dịch vụ nhiều lần hoặc thay đổi ngày cung cấp dịch vụ cũng là ví dụ về gian lận của nhà cung cấp. Để báo cáo gian lận của nhà cung cấp, quý vị có thể gọi đến 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).

3. DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

3.1. Quản lý chăm sóc

Đánh giá dịch vụ y tế

CBH tiến hành các hoạt động đánh giá dịch vụ y tế để đảm bảo rằng các thành viên đang nhận được các dịch vụ phù hợp và chất lượng. Quy trình đánh giá dịch vụ y tế tại CBH bao gồm việc phê duyệt và từ chối các dịch vụ đòi hỏi phải được phê duyệt trước. Người quản lý chăm sóc lâm sàng và giám sát viên xem xét tất cả các yêu cầu ban đầu cần được phê duyệt trước và quyết định phê duyệt các dịch vụ. Bất kỳ yêu cầu dịch vụ nào không đáp ứng rõ ràng tiêu chí cần thiết về mặt y tế sẽ được chuyển đến các cố vấn là bác sĩ hoặc nhà tâm lý học (nếu phù hợp) để phê duyệt hoặc từ chối. Đánh giá dịch vụ y tế cũng bao gồm các quy trình khiếu nại và kháng nghị.

Chăm sóc phức tạp

CBH đã xác định rằng việc sử dụng dữ liệu để xác định các thành viên có nhu cầu phức tạp là điều cần thiết để cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng. Quản lý dân số là quá trình nhóm các thành viên vào các nhóm tương tự dựa trên nhu cầu và cung cấp cho họ các dịch vụ hỗ trợ bổ sung và điều phối chăm sóc. Trong một số trường hợp, các nhóm bệnh nhân được quản lý theo chiều dọc bởi cùng một nhân viên quản lý sử dụng dịch vụ (UM) để đảm bảo nhu cầu điều trị riêng biệt của họ được đáp ứng lâu dài.

Tư vấn liên hệ thống

CBH hợp tác với các đối tác hệ thống của chúng tôi để cung cấp các dịch vụ toàn diện nhất cho các thành viên. Do đó, các nhân viên UM cung cấp Tư vấn liên hệ thống cho các cơ quan đối tác như:

- ➔ Hệ thống tư pháp
- ➔ Hệ thống phúc lợi trẻ em
- ➔ Dịch vụ khuyết tật trí tuệ
- ➔ Hệ thống giáo dục
- ➔ Hệ thống sức khỏe thể chất
- ➔ Hệ thống nhà ở

CBH sử dụng các mẫu đánh giá tiêu chuẩn dựa trên mức độ chăm sóc nhằm đảm bảo chúng tôi nắm bắt được thông tin cần thiết để đưa ra quyết định sáng suốt. Thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn ở độ tuổi, biến chứng, tiến trình điều trị, tình hình tâm lý xã hội và môi trường gia đình. Thông tin thu thập được sau đó sẽ được sử dụng cùng với HealthChoices, American Society of Addiction Medicine (Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ - ASAM) và các tiêu chí cần thiết về mặt y tế khác do tiểu bang phê duyệt trong quá trình ra quyết định lâm sàng của chúng tôi.

3.2. Dịch vụ được bảo hiểm

Vui lòng đọc kỹ chương này để biết những dịch vụ nào được bảo hiểm. Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về những dịch vụ được bảo hiểm chi trả hoặc cần thêm thông tin về dịch vụ được bảo hiểm, vui lòng liên hệ với Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Các dịch vụ được CBH chi trả được liệt kê và mô tả trong Mục [3.6](#) (trang 31) và [3.7](#) (trang 35), cũng như [Phụ lục](#) (trang 69) của Sổ tay này.

Các dịch vụ khác

Dịch vụ thay thế (ILOS)

ILOS là dịch vụ hoặc cơ sở thay thế tiết kiệm chi phí, phù hợp về mặt y tế được cung cấp cho các thành viên. ILOS có thể được sử dụng để thay thế tức thời hoặc lâu dài cho dịch vụ hoặc cơ sở được Kế hoạch Tiểu bang chi trả, hoặc khi ILOS được kỳ vọng sẽ làm giảm hoặc loại bỏ nhu cầu sử dụng dịch vụ hoặc cơ sở được bảo hiểm trong tương lai.

3.3. Các dịch vụ không được bảo hiểm

CBH chỉ chi trả cho các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. MCO về sức khỏe thể chất của quý vị sẽ chi trả cho các dịch vụ sức khỏe thể chất, hầu hết các loại thuốc, chăm sóc răng miệng và chăm sóc mắt. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về việc CBH có chi trả cho dịch vụ của quý vị hay không, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

3.4. Ý kiến y tế thứ hai

Quý vị có quyền yêu cầu ý kiến y tế thứ hai nếu quý vị không chắc chắn về bất kỳ dịch vụ hoặc phương pháp điều trị y tế nào được đề xuất cho quý vị. Ý kiến y tế thứ hai có thể cung cấp cho quý vị nhiều thông tin hơn giúp quý vị đưa ra quyết định quan trọng về phương pháp điều trị của mình. Quý vị sẽ được cung cấp ý kiến y tế thứ hai miễn phí.

Gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 để yêu cầu cung cấp tên của một nhà cung cấp khác trong mạng lưới CBH để xin ý kiến y tế thứ hai. Nếu không có nhà cung cấp nào khác trong mạng lưới của CBH, quý vị có thể yêu cầu CBH phê duyệt để nhận ý kiến y tế thứ hai từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

3.5. Phê duyệt 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 phê duyệt trước. Đối với các dịch vụ cần được phê duyệt trước, CBH sẽ quyết định xem dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế hay không trước khi quý vị nhận dịch vụ. Quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải yêu cầu CBH phê duyệt trước khi quý vị nhận dịch vụ. Các trang sau đây hiển thị các yêu cầu phê duyệt trước cho nhiều dịch vụ khác nhau.

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là gì?

“Cần thiết về mặt y tế” có nghĩa là một dịch vụ hoặc thuốc đáp ứng một trong những điều kiện sau:

- ➔ Dịch vụ hoặc thuốc sẽ hoặc được kỳ vọng một cách hợp lý là sẽ ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng hoặc khuyết tật.
- ➔ Dịch vụ hoặc thuốc sẽ hoặc được kỳ vọng một cách hợp lý là sẽ làm giảm hoặc cải thiện các tác động về thể chất, tinh thần hoặc tiến triển của một căn bệnh, tình trạng, thương tích hoặc khuyết tật.
- ➔ Dịch vụ hoặc thuốc sẽ giúp quý vị có được hoặc duy trì năng lực thực hiện các công việc hằng ngày, có tính đến cả năng lực của quý vị và năng lực của người khác cùng độ tuổi.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu khi nào một dịch vụ hoặc thuốc là cần thiết về mặt y tế hoặc muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Cách yêu cầu được phê duyệt trước

Một số dịch vụ của CBH có thể yêu cầu phải được phê duyệt trước. Phê duyệt trước có nghĩa là cả nhà cung cấp lẫn CBH phải phê duyệt các dịch vụ trước khi quý vị có thể nhận chúng. Nhà cung cấp của quý vị có trách nhiệm yêu cầu CBH phê duyệt trước. CBH sẽ xem xét yêu cầu của nhà cung cấp và dịch vụ của quý vị sẽ được phê duyệt nếu nhu cầu của quý vị đáp ứng các tiêu chí cần thiết về mặt y tế (MNC) cho dịch vụ đó. MNC đề cập đến danh sách các triệu chứng và tình huống khiến cho một dịch vụ trở nên “cần thiết về mặt y tế” cho sức khỏe của quý vị. Điều này giúp đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ phù hợp với mình và với số lượng phù hợp. Nếu CBH từ chối yêu cầu cung cấp dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi thư giải thích về quyết định đó và những dịch vụ đó sẽ không được phê duyệt thanh toán.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hơn về quy trình phê duyệt trước, vui lòng trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị muốn có bản sao hướng dẫn liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế hoặc các quy tắc khác được sử dụng để quyết định yêu cầu phê duyệt trước của quý vị, vui lòng truy cập trang MNC trên trang web CBH tại cbhphilly.org/cbh-providers/oversight-and-monitoring/medical-necessity-criteria/.

Những dịch vụ hoặc loại thuốc nào cần được phê duyệt trước?

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm cả thuốc quý vị dùng để duy trì sức khỏe hành vi, đều được Tổ chức Chăm sóc được Quản lý về Sức khỏe Thể chất (PH-MCO) chi trả. Vui lòng tham khảo ý kiến của PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bảo hiểm chi trả.

Xem biểu đồ trong mục Dịch vụ được bảo hiểm dành cho [Người Lớn](#) cũng như cho [Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên](#) bắt đầu từ trang 31 để xem dịch vụ nào đòi hỏi phải được phê duyệt trước.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị không chắc chắn liệu một dịch vụ có đòi hỏi phải được phê duyệt trước hay không, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Phê duyệt trước dịch vụ

Việc yêu cầu phê duyệt trước cho các dịch vụ cấp bách có thể được thực hiện 24 giờ mỗi ngày. CBH sẽ gọi cho nhà cung cấp của quý vị để thông báo yêu cầu được phê duyệt hay từ chối trong vòng 24 giờ kể từ khi có yêu cầu.

Các yêu cầu phê duyệt trước cho các dịch vụ không cấp bách sẽ được xử lý trong giờ làm việc thông thường. Khi yêu cầu dịch vụ không cấp bách được tiếp nhận ngoài giờ làm việc, yêu cầu đó sẽ được đánh dấu là đã nhận vào ngày làm việc tiếp theo. CBH sẽ quyết định về các yêu cầu dịch vụ không cấp bách trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu.

CBH sẽ xem xét yêu cầu phê duyệt trước và thông tin mà quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị đã gửi. CBH sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của mình trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu nếu CBH có đủ thông tin để quyết định xem dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Nếu CBH không có đủ thông tin để quyết định yêu cầu, CBH phải thông báo cho nhà cung cấp của quý vị trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu rằng CBH cần thêm thông tin để quyết định yêu cầu đó và cho phép nhà cung cấp có 14 ngày để cung cấp thêm thông tin. CBH sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của CBH trong vòng hai ngày làm việc sau khi nhận được thông tin bổ sung.

Quý vị và nhà cung cấp sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết yêu cầu được phê duyệt hay bị từ chối và nếu bị từ chối thì lý do bị từ chối là gì.

Tôi phải làm gì nếu tôi nhận được thông báo từ chối?

Nếu CBH từ chối yêu cầu cung cấp dịch vụ hoặc không phê duyệt theo yêu cầu, quý vị có thể nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại. Nếu quý vị nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại về việc bị từ chối một dịch vụ đang được cung cấp, CBH phải cho phép dịch vụ đó được tiếp tục cho đến khi than phiền hoặc khiếu nại được giải quyết. Để biết thông tin chi tiết hơn, vui lòng xem **Mục 7: Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng** của sổ tay này bắt đầu từ trang 51.

3.6. Dịch vụ được bảo hiểm, Người lớn

(Từ 18 tuổi trở lên)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
Dịch vụ khẩn cấp			
Can thiệp khủng hoảng	Đội Ứng phó Khủng hoảng Lưu động Cộng đồng (CMCRT) (Trước đây là Đội Ứng phó Khủng hoảng Lưu động dành cho Người lớn)	Không	Để nhận dịch vụ khẩn cấp, vui lòng gọi 911 hoặc đến Trung tâm ứng phó khủng hoảng hoặc Phòng cấp cứu.
	Đội Ứng phó Can thiệp Khủng hoảng (CIRT)	Không	
	Crisis Walk-In (Trung tâm ứng phó khủng hoảng/CRC)	Không	
Dịch vụ cấp bách			
Dịch vụ nội trú sức khỏe tâm thần	Ổn định khủng hoảng 23 giờ	Không	Để được điều trị nội trú, quý vị sẽ cần được Phòng cấp cứu hoặc Trung tâm ứng phó khủng hoảng đánh giá.
	Nhập viện tâm thần nội trú cấp tính	Không	
	Cơ sở lưu trú khủng hoảng	Có	
	Nhập viện tâm thần nội trú bán cấp tính	Có	
Cơ sở đánh giá	Chương trình Đánh giá và Ổn định Tình trạng Sử dụng Chất gây nghiện	Không	Để nhận được đánh giá về việc sử dụng chất gây nghiện, quý vị sẽ phải đến Trung tâm Đánh giá Việc sử dụng Chất gây nghiện mở cửa 24 giờ.

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ điều trị nội trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)</u>	Khởi đầu điều trị bằng buprenorphine tại Trung tâm ứng phó khủng hoảng (CRC)	Không	Để được quản lý cai nghiện hoặc điều trị nội trú về sử dụng chất gây nghiện, quý vị sẽ cần được đánh giá từ Trung tâm đánh giá tình trạng sử dụng chất gây nghiện, Phòng cấp cứu hoặc Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng.
	Dịch vụ điều trị nội trú được giám sát y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) – Quản lý cai nghiện (ASAM 3.7WM)	Không	
	Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được quản lý y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 4)	Có	
	Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được quản lý y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) – Quản lý cai nghiện (ASAM 4WM)	Không	
Dịch vụ không cấp bách			
<u>Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần</u>	Thuốc clozapin	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú.
	Trung tâm Phục hồi Tích hợp Cộng đồng (CIRC)	Không	
	Liệu pháp sốc điện (ECT)	Có	
	Chăm sóc cấp tính mở rộng (EAC)	Có	
	Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần (MHOP)	Không	

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần</u>	Nằm viện bán trú về sức khỏe tâm thần	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú.
	Mobile Hoarding Intervention and Therapy Program (Chương trình Can thiệp và Trị liệu Lưu động về Rối loạn Tích trữ)	Không	
	Dịch vụ phục hồi chức năng tâm thần lưu động (MPRS)	Không	
	Kiểm tra tâm lý	Có	
<u>Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)</u>	Điều trị hỗ trợ bằng thuốc (MAT)	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH, gọi đến Dịch vụ Thành viên hoặc đến Trung tâm Đánh giá Tình trạng Sử dụng Chất gây nghiện để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú về tình trạng sử dụng chất gây nghiện.
	Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 1.0)	Không	
	Dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.1)	Không	
	Dịch vụ nằm viện bán trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.5)	Không	
<u>Dịch vụ quản lý trường hợp và hỗ trợ đồng đẳng</u>	Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT)	Có	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp.
	Quản lý trường hợp kết hợp	Không	
	Quản lý trường hợp nâng cao kết hợp/ACT không theo tiêu chuẩn	Không	
	Chuyên gia đồng đẳng được chứng nhận	Không	

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ quản lý trường hợp và hỗ trợ đồng đẳng</u>	Quản lý trường hợp phục hồi chuyên sâu pháp y (FIR)	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp.
	Quản lý trường hợp chuyên sâu	Không	
	Phối hợp nguồn lực	Không	
	Quản lý trường hợp chuyên sâu về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)	Không	
<u>Dịch vụ phục hồi chức năng lưu trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)</u>	Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ thấp được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.1) (<i>Trước đây được gọi là Nhà bán trú - Halfway Houses</i>)	Có	Để được quản lý cai nghiện hoặc điều trị phục hồi chức năng lưu trú cho người sử dụng chất gây nghiện, quý vị sẽ cần được đánh giá từ Substance Use Assessment Center (Trung tâm Đánh giá Tình trạng Sử dụng Chất gây nghiện), Phòng cấp cứu hoặc Crisis Response Center (Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng).
	Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ cao được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.5)	Không	
	Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được giám sát y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.7)	Có	
<u>Dịch vụ lưu trú sức khỏe tâm thần</u>	Chương trình Community Treatment Teams – Clinically Supported Living (CTT – CSL, Đội ngũ điều trị cộng đồng – Hỗ trợ sinh hoạt lâm sàng)	Có	Để được điều trị lưu trú, quý vị sẽ cần được nhà cung cấp CBH đánh giá tâm thần. Tìm kiếm trong Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp phù hợp.
	Sức khỏe hành vi tích hợp trong chăm sóc dài hạn (IBHLTC)	Không	
	Cơ sở lưu trú có cấu trúc dài hạn (LTSR)	Có	

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
	Điều trị lưu trú sức khỏe tâm thần	Có	
<u>Dịch vụ lưu trú sức khỏe tâm thần</u>	Chăm sóc cấp tính mở rộng ngoài bệnh viện	Có	
	Cơ sở điều trị lưu trú cho người lớn (RTFA)	Có	

3.7. Dịch vụ được bảo hiểm, Trẻ em/Thanh thiếu niên

(Tối đa 18 tuổi; 21 tuổi đối với một số dịch vụ)

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
Dịch vụ khẩn cấp			
<u>Can thiệp khủng hoảng</u>	Đội ứng phó Khủng hoảng Lưu động cho Trẻ em (CMCT)	Không	Để nhận dịch vụ khẩn cấp cho con em quý vị, vui lòng gọi 911 hoặc đến Trung tâm ứng phó khủng hoảng hoặc Phòng cấp cứu. Nếu con em quý vị gặp trường hợp khẩn cấp không đe dọa đến tính mạng và cần dịch vụ lưu động, vui lòng gọi Đường dây nóng khủng hoảng Philadelphia theo số 215-685-6440.
	Crisis Walk-In (Trung tâm ứng phó khủng hoảng/CRC)	Không	
Dịch vụ cấp bách			
<u>Can thiệp khủng hoảng (Không khẩn cấp)</u>	Dịch vụ can thiệp lưu động cho trẻ em (CMIS)	Không	Để nhận CMIS, con em quý vị sẽ cần được đánh giá từ Phòng cấp cứu, Trung tâm ứng phó khủng hoảng hoặc CMCT.

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ nội trú sức khỏe tâm thần</u>	Nhập viện tâm thần nội trú cấp tính	Không	Để được điều trị nội trú, con em quý vị sẽ cần được Phòng cấp cứu hoặc Trung tâm ứng phó khủng hoảng đánh giá.
	Đơn vị ổn định khủng hoảng (CSU)	Không	
Dịch vụ không cấp bách			
<u>Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần</u>	Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần (MHOP)	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú về sức khỏe tâm thần.
	Nằm viện bán trú về sức khỏe tâm thần	Có	
	Kiểm tra tâm lý	Không	
	Đánh giá tâm lý tình dục	Không	
<u>Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)</u>	Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 1.0)	Không	Tìm kiếm trong Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ điều trị ngoại trú về SUD.
	Dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.1)	Không	
<u>Dịch vụ quản lý trường hợp</u>	Quản lý trường hợp kết hợp	Không	Tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp trên trang web CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp.

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên sâu (IBHS)</u>	Dịch vụ chuyển tiếp và ổn định lâm sàng (CTSS)	Có	Để nhận được IBHS hoặc FBS, quý vị sẽ cần được nhà cung cấp CBH đánh giá. Tìm kiếm trong Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp phù hợp.
	Dịch vụ cá nhân IBHS	Có	
	Dịch vụ theo nhóm IBHS	Có	
	Dịch vụ phân tích hành vi ứng dụng (ABA) của IBHS	Có	
<u>Dịch vụ dựa trên gia đình</u>	Dịch vụ dựa trên gia đình (FBS)	Có	
	Liệu pháp gia đình chức năng (FFT)	Có	
	Liệu pháp đa hệ thống cho các hành vi tình dục có vấn đề (MST-PSB)	Có	
<u>Cơ sở điều trị lưu trú (RTF)</u>	Cơ sở điều trị lưu trú tâm thần (PRTF) (Có và không có sự công nhận của Joint Commission)	Có	Để được điều trị lưu trú, quý vị sẽ cần được nhà cung cấp CBH đánh giá tâm thần. Tìm kiếm trong Danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH hoặc gọi đến Dịch vụ Thành viên để tìm nhà cung cấp phù hợp.
<u>Community Residential Rehabilitation (CRR, Phục hồi Chức năng Lưu trú tại Cộng đồng)</u>	CRR Host Home (Chương trình Nhà Lưu trú Phục hồi Cộng đồng)	Có	

Danh mục	Dịch vụ	Có cần phê duyệt trước?	Làm thế nào để tiếp cận dịch vụ?
<u>Dịch vụ phục hồi chức năng lưu trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)</u>	Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ cao được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.5)	Có	Để được điều trị phục hồi tại cơ sở lưu trú, quý vị sẽ cần được Phòng cấp cứu hoặc Crisis Response Center (Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng) đánh giá.

3.8. Mô tả dịch vụ

Dịch vụ khẩn cấp

Dịch vụ khẩn cấp là dịch vụ cần thiết để điều trị hoặc đánh giá tình trạng y tế khẩn cấp, bao gồm tình trạng sức khỏe hành vi. Tình trạng y tế khẩn cấp là tình trạng nghiêm trọng đến mức một người bình thường không có chuyên môn y tế cũng có thể tin rằng tính mạng hoặc sức khỏe lâu dài của một người đang bị đe dọa tức thời. Nếu quý vị gặp tình trạng y tế khẩn cấp, vui lòng đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi 911 hoặc gọi cho dịch vụ xe cứu thương địa phương. Quý vị **không** cần có sự phê duyệt trước từ CBH để được cung cấp dịch vụ khẩn cấp và quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để được chăm sóc khẩn cấp.

Nếu quý vị không chắc chắn tình trạng của mình có cần dịch vụ khẩn cấp hay không, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600, hoạt động 24/7.

Vận chuyển y tế khẩn cấp

Tổ chức chăm sóc được quản lý về sức khỏe thể chất (PH-MCO) của quý vị chi trả cho dịch vụ vận chuyển y tế khẩn cấp bằng xe cứu thương cho các tình trạng bệnh lý cấp tính. Nếu quý vị cần xe cứu thương, vui lòng gọi 911 hoặc dịch vụ xe cứu thương tại địa phương. Vui lòng không gọi đến chương trình hỗ trợ di chuyển **Medical Assistance Transportation Program** (được mô tả ở trang 42 của Sổ tay này) để yêu cầu vận chuyển y tế khẩn cấp.

Dịch vụ ngoại trú

CBH chi trả cho các dịch vụ ngoại trú về nhu cầu sức khỏe hành vi và rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Dịch vụ ngoại trú không yêu cầu phải ở lại bệnh viện qua đêm. CBH sẽ giúp sắp xếp các dịch vụ này tại một trong những nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi.

Một số dịch vụ ngoại trú yêu cầu phải được phê duyệt trước. Vui lòng xem mục dịch vụ được bảo hiểm **3.6** và **3.7** (bắt đầu từ trang 31 của Sổ tay này) để biết thông tin về dịch vụ ngoại trú nào yêu cầu phải được phê duyệt trước.

Dịch vụ nội trú tại bệnh viện

CBH chi trả cho các dịch vụ nằm viện dành cho bệnh nhân nội trú có nhu cầu về sức khỏe hành vi và rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Quý vị phải sử dụng bệnh viện trong mạng lưới của CBH. Để tìm hiểu xem bệnh viện có nằm trong mạng lưới của CBH hay không, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600. Quý vị cũng có thể vào danh mục nhà cung cấp trên trang web của CBH tại cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/ để kiểm tra xem bệnh viện có nằm trong mạng lưới của CBH hay không.

Điều quan trọng là phải theo dõi với bác sĩ sau khi quý vị xuất viện. Quý vị nên đi khám đầy đủ sau khi xuất viện. Thông thường, quý vị sẽ phải đi khám bác sĩ trong vòng bảy ngày sau khi xuất viện.

Nếu quý vị ở ngoài khu vực Philadelphia và cần dịch vụ khẩn cấp về chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện, vui lòng gọi 911 hoặc đến bệnh viện hoặc phòng khám gần nhất để được chăm sóc khẩn cấp. Nhà cung cấp dịch vụ khẩn cấp sẽ liên hệ với CBH để đảm bảo việc thanh toán được sắp xếp.

Thuốc ngoại trú

Kế hoạch chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị bao gồm hầu hết các loại thuốc ngoại trú (các loại thuốc mà quý vị không nhận được khi ở bệnh viện) mà quý vị cần cho việc chăm sóc sức khỏe hành vi của mình. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thuốc điều trị ngoại trú, quý vị có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm cả thuốc quý vị dùng để điều trị sức khỏe hành vi, đều được PH-MCO chi trả. Vui lòng tham khảo ý kiến của PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bảo hiểm chi trả.

Điều trị hỗ trợ bằng thuốc

Phương pháp điều trị hỗ trợ bằng thuốc sử dụng các loại thuốc như Methadone, Suboxone hoặc Vivitrol để điều trị lệ thuộc opioid. CBH chi trả cho việc điều trị hỗ trợ bằng thuốc. Methadone, Suboxone, Vivitrol và các loại thuốc khác dùng để điều trị lệ thuộc opioid được các nhà cung cấp trong mạng lưới của CBH kê đơn và được chương trình sức khỏe thể chất của quý vị chi trả. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về điều trị hỗ trợ bằng thuốc, quý vị có thể gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Dịch vụ của Hiệp hội Y học Nghiện Hoa Kỳ (ASAM)

Tiêu chí ASAM, Ấn bản thứ 3, là một công cụ đánh giá giúp những cá nhân gặp khó khăn với việc sử dụng chất gây nghiện tìm được các dịch vụ phù hợp. Các nhà cung cấp sử dụng tiêu chí ASAM để đánh giá nhu cầu y sinh, tâm lý và xã hội của một cá nhân nhằm xác định mức độ chăm sóc phù hợp (nội trú, lưu trú, ngoại trú chuyên sâu hoặc ngoại trú).

Chăm sóc sức khỏe từ xa

Một số dịch vụ có thể được cung cấp cho quý vị thông 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 chăm sóc sức khỏe từ xa. Việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa giúp các thành viên nhận được nhanh hơn những dịch vụ khó xếp lịch. Nếu quý vị được cung cấp dịch vụ thông qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, quý vị sẽ được lựa chọn giữa dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hoặc dịch vụ trực tiếp. Mạng lưới CBH hiện cung cấp quyền truy cập hạn chế vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

4. DỊCH VỤ NGOÀI MẠNG LƯỚI VÀ NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH

4.1. Nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không có hợp đồng với Community Behavioral Health (CBH) để cung cấp dịch vụ cho các thành viên của CBH. Có thể sẽ có lúc quý vị cần sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp hoặc bệnh viện không nằm trong mạng lưới của CBH. Nếu điều này xảy ra, quý vị có thể gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600. CBH sẽ kiểm tra xem có nhà cung cấp nào khác trong khu vực của quý vị có thể cung cấp cùng loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần hay không. Nếu CBH không thể cung cấp cho quý vị sự lựa chọn ít nhất hai nhà cung cấp dịch vụ tại khu vực của quý vị, CBH sẽ chi trả cho việc điều trị của nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

4.2. Nhận chăm sóc khi ở bên ngoài khu vực dịch vụ của CBH

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của CBH và gặp trường hợp khẩn cấp y tế, vui lòng đến phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi 911. Đối với các tình trạng y tế khẩn cấp, quý vị không cần có sự phê duyệt từ CBH để được chăm sóc.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cho tình trạng không khẩn cấp khi ở bên ngoài khu vực dịch vụ, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600, họ sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp nhất.

CBH sẽ không thanh toán cho các dịch vụ đã nhận được bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.

4.3. Dịch vụ ngoài chương trình

Quý vị có thể đủ điều kiện để nhận các dịch vụ khác ngoài những dịch vụ do CBH cung cấp. Dưới đây là một số dịch vụ có sẵn nhưng không được CBH chi trả. Nếu quý vị muốn được trợ giúp sắp xếp—nhưng không muốn thanh toán—các dịch vụ này, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Vận chuyển y tế không khẩn cấp

CBH không chi trả cho dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp cho các thành viên HealthChoices. CBH có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện di chuyển để đến các cuộc hẹn dịch vụ được bảo hiểm thông qua các chương trình như Shared-Ride (đi chung xe) hoặc Medical Assistance Transportation Program được mô tả bên dưới.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp, vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Chương trình Medical Assistance Transportation Program

Chương trình hỗ trợ di chuyển Medical Assistance Transportation Program (MATP) cung cấp dịch vụ hỗ trợ di chuyển không khẩn cấp đến các cuộc hẹn khám bệnh và hiệu thuốc, hoàn toàn miễn phí nếu quý vị cần trợ giúp nêu trên. MATP tại quận nơi quý vị sinh sống sẽ xác định nhu cầu của quý vị đối với chương trình và cung cấp loại hình vận chuyển phù hợp cho quý vị. Dịch vụ hỗ trợ di chuyển thường được cung cấp theo những cách sau:

- ➔ Ở những nơi có phương tiện giao thông công cộng, MATP sẽ cung cấp thẻ hoặc thẻ đi lại hoặc hoàn lại tiền vé cho quý vị khi đi phương tiện giao thông công cộng.
- ➔ Nếu quý vị có thể sử dụng xe của mình hoặc của người khác, MATP có thể trả cho quý vị một khoản tiền theo dặm cộng với phí đỗ xe và phí cầu đường có biên lai hợp lệ.
- ➔ Khi phương tiện giao thông công cộng không có sẵn hoặc không phù hợp với quý vị, MATP sẽ cung cấp dịch vụ di chuyển bằng xe paratransit (xe chuyên chở công cộng cho người khuyết tật), bao gồm xe tải nhỏ, xe tải có thang nâng hoặc tắc-xi. Thông thường, xe sẽ có nhiều người đi với các địa điểm đón và trả khách khác nhau.

Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển đến buổi hẹn khám bệnh hoặc hiệu thuốc, vui lòng liên hệ với MATP để biết thêm thông tin và đăng ký dịch vụ. Modivcare (trước đây là *Logistcare*) là đơn vị MATP của 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 DHS tại matp.pa.gov/CountyContact.aspx.

MATP sẽ phối hợp với CBH để xác nhận rằng buổi hẹn khám bệnh mà quý vị cần phương tiện di chuyển là dịch vụ được bảo hiểm. CBH hợp tác với MATP để giúp quý vị sắp xếp phương tiện di chuyển. Quý vị cũng có thể gọi đến Dịch vụ Thành viên CBH để biết thêm thông tin theo số 1-888-545-2600.

Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (WIC)

Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (WIC) cung cấp thực phẩm lành mạnh và dịch vụ dinh dưỡng cho trẻ sơ sinh, trẻ nhỏ dưới năm tuổi, phụ nữ đang mang thai, đã sinh con hoặc đang cho con bú. WIC giúp quý vị và bé ăn uống lành mạnh bằng cách hướng dẫn quý vị về dinh dưỡng tốt và cung cấp cho quý vị phiếu mua thực phẩm để sử dụng tại các cửa hàng tạp hóa. WIC giúp trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ ăn đúng loại thực phẩm để có thể lớn lên khỏe mạnh. Quý vị có thể yêu cầu đơn đăng ký WIC từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản của mình trong lần khám tiếp theo hoặc gọi số 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang web WIC tại pawic.com.

Khủng hoảng và phòng chống bạo lực gia đình

Bạo lực gia đình là kiểu hành vi mà một người cố gắng giành quyền lực hoặc kiểm soát người khác trong mối quan hệ gia đình hoặc tình cảm.

Có nhiều loại bạo lực gia đình khác nhau. Một số ví dụ bao gồm:

- ➔ Bạo hành cảm xúc
- ➔ Bạo lực thể chất
- ➔ Rình rập
- ➔ Bạo lực tình dục
- ➔ Lạm dụng tài chính
- ➔ Bạo hành bằng lời nói
- ➔ Ngược đãi người cao tuổi
- ➔ Bạo lực bạn đời ở tuổi già
- ➔ Bạo lực bạn đời
- ➔ Bạo lực gia đình trong cộng đồng LGBTQ+

Có nhiều tên gọi khác nhau được sử dụng để nói về bạo lực gia đình. Có thể gọi là: lạm dụng; bạo lực gia đình; hành hung; bạo lực bạn đời; hoặc bạo lực trong gia đình, giữa vợ chồng, trong mối quan hệ hoặc khi hẹn hò.

Nếu bất kỳ điều nào trong số những điều trên đang xảy ra với quý vị, hoặc đã xảy ra, hoặc quý vị sợ bạn tình của mình, thì có thể quý vị đang ở trong một mối quan hệ bạo hành.

Bạo lực gia đình là tội ác và quý vị có quyền được pháp luật bảo vệ. Thoát khỏi mối quan hệ bạo lực không phải là điều dễ dàng, nhưng quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ.

Nơi để nhận trợ giúp

Đường dây nóng về bạo lực gia đình Philadelphia	1-866-723-3014 (Hoạt động 24/7)
Đường dây nóng quốc gia về bạo lực gia đình thehotline.org	1-800-799.SAFE (7233) 1-800-787-3224 (TTY) (Hoạt động 24/7) Nhấn tin “START” đến số 88788
Women Against Abuse womenagainstabuse.org	1.866.723.3014
Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence (Liên minh Chống Bạo lực Gia đình Pennsylvania) pcadv.org	1-800-932-4632 (ở Pennsylvania) 1-800-537-2238 (Toàn quốc)
<i>Các dịch vụ cung cấp cho nạn nhân bạo lực gia đình bao gồm can thiệp khủng hoảng; tư vấn; đi cùng đến các buổi hẹn gặp cảnh sát, bác sĩ và đến tòa án; và nơi tạm trú khẩn cấp tạm thời cho nạn nhân và con cái phụ thuộc của họ. Các chương trình phòng ngừa và giáo dục cũng được cung cấp để giảm nguy cơ bạo lực gia đình trong cộng đồng.</i>	

Bạo lực tình dục và khủng hoảng hiếp dâm

Bạo lực tình dục bao gồm mọi hình thức tiếp xúc tình dục không mong muốn, lời nói hoặc hành động mang tính chất tình dục trái với ý muốn của một người. Một người có thể sử dụng vũ lực, đe dọa, thao túng hoặc thuyết phục để thực hiện hành vi bạo lực tình dục. Bạo lực tình dục có thể bao gồm:

- ➔ Hiếp dâm
- ➔ Tấn công tình dục
- ➔ Loạn luân
- ➔ Tấn công tình dục trẻ em
- ➔ Hiếp dâm khi hẹn hò và do người quen gây ra
- ➔ Đụng chạm hoặc sờ soạng
- ➔ Gửi tin nhắn khiêu dâm mà không được phép

- ➔ Lạm dụng theo nghi lễ
- ➔ Bóc lột tình dục thương mại (ví dụ: mại dâm)
- ➔ Quấy rối tình dục
- ➔ Bắt nạt chống LGBTQ+
- ➔ Phơi bày cơ thể và thị dâm (hành vi bị nhìn trộm, chụp ảnh hoặc quay phim ở nơi riêng tư của một cá nhân)
- ➔ Buộc tham gia sản xuất nội dung khiêu dâm

Nạn nhân của bạo lực tình dục có thể có phản ứng về thể chất, tinh thần hoặc cảm xúc đối với trải nghiệm đó. Nạn nhân có thể cảm thấy cô đơn, sợ hãi, xấu hổ và lo sợ rằng sẽ không có ai tin họ. Quá trình chữa lành có thể mất thời gian, nhưng có thể thực hiện.

Nơi để nhận trợ giúp

Các trung tâm hỗ trợ khủng hoảng hiếp dâm ở Pennsylvania phục vụ tất cả người lớn và trẻ em. Các dịch vụ bao gồm:

- ➔ Tư vấn khủng hoảng miễn phí và bảo mật 24 giờ một ngày.
- ➔ Dịch vụ dành cho gia đình, bạn bè, đối tác hoặc vợ/chồng của nạn nhân.
- ➔ Thông tin và giới thiệu đến các dịch vụ khác trong khu vực của quý vị cũng như các chương trình giáo dục phòng ngừa.

Pennsylvania Coalition to Advance Respect (Liên minh thúc đẩy sự tôn trọng Pennsylvania)
pcar.org

Gọi điện hoặc truy cập trang web để liên hệ với trung tâm hỗ trợ khủng hoảng hiếp dâm tại địa phương quý vị.

5. DI CHỨC Y KHOA VỀ SỨC KHỎE TÂM THẦN

Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần là văn bản cho phép quý vị nêu rõ dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà quý vị mong muốn nếu quý vị không còn đủ năng lực về thể chất hoặc tinh thần để tự quyết định. Có hai loại di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần: Tuyên bố về sức khỏe tâm thần và Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị có Tuyên bố về sức khỏe tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần, quý vị nên đưa cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và một thành viên gia đình hoặc bạn bè đáng tin cậy để họ biết về mong muốn của quý vị.

Cả Tuyên bố về sức khỏe tâm thần và Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần đều phải được lập thành văn bản. Chỉ nói miệng về điều quý vị muốn thôi là chưa đủ.

Nếu luật liên quan đến Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần có thay đổi, Community Behavioral Health (CBH) sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về thay đổi đó trong vòng 90 ngày kể từ ngày thay đổi. Để biết thông tin về chính sách của CBH liên quan đến Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần và Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thành viên của CBH theo số 1-888-545-2600 hoặc truy cập trang web của CBH tại cbhphilly.org.

5.1. Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần

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

- ➔ Loại phương pháp điều trị hoặc chăm sóc mà quý vị mong muốn.
- ➔ Nơi quý vị muốn được chăm sóc.
- ➔ Bất kỳ hướng dẫn cụ thể nào quý vị có về việc điều trị sức khỏe tâm thần.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải có bản sao Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần của quý vị để thực hiện theo. Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần của quý vị sẽ được sử dụng nếu quý vị không có đủ năng lực về thể chất hoặc tinh thần để tự đưa ra quyết định. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần miễn là quý vị còn đủ năng lực để làm điều đó.

5.2. Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần

Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần là văn bản mà trong đó, quý vị trao cho người khác quyền đưa ra quyết định điều trị sức khỏe tâm thần thay cho quý vị nếu quý vị không có năng lực về thể chất hoặc tinh thần để tự đưa ra quyết định. Ngoài ra, văn bản này còn nêu rõ những điều cần thực hiện để Giấy ủy quyền có hiệu lực. Để lập Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần, quý vị có thể nhưng

không nhất thiết phải nhờ đến sự trợ giúp pháp lý. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần miễn là quý vị còn đủ năng lực để làm điều đó.

5.3. Trợ giúp lập 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 trợ giúp để tạo, quý vị có thể liên hệ với một tổ chức vận động như Mental Health Association in Pennsylvania (Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần) tại Pennsylvania (gọi miễn phí theo số 1-866-578-3659 hoặc gửi email tới info@mhapa.org) hoặc Mental Health Partnerships (Quan hệ Đối tác Sức khỏe Tâm thần, gọi số 1-215-751-1800). Họ sẽ cung cấp cho quý vị mẫu đơn và trả lời mọi câu hỏi.

5.4. Phải làm gì nếu Nhà cung cấp không tuân theo Tuyên bố về sức khỏe tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về sức khỏe tâm thần của quý vị

Nhà cung cấp dịch vụ không bắt buộc phải tuân theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần của quý vị nếu, theo lương tâm, quyết định của quý vị trái với thông lệ lâm sàng và tiêu chuẩn y tế, vì phương pháp điều trị quý vị muốn không khả dụng hoặc vì những gì quý vị muốn nhà cung cấp dịch vụ làm trái với chính sách của nhà cung cấp. Nếu nhà cung cấp dịch vụ không thể tuân 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 một nhà cung cấp có thể thực hiện mong muốn của quý vị. Vui lòng gọi tới Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu nhà cung cấp không tuân theo Tuyên bố về Sức khỏe Tâm thần hoặc Giấy ủy quyền về Sức khỏe Tâm thần của quý vị, quý vị có thể nộp đơn than phiền. Vui lòng xem [Mục 7: Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng](#) của Sổ tay này ở trang 51 để biết thông tin về cách nộp đơn than phiền; hoặc gọi đến Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600.

6. DỊCH VỤ SỨC KHỎE THỂ CHẤT

6.1. Ai sẽ chi trả cho các dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị?

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua Tổ chức Chăm sóc được Quản lý về Sức khỏe Thể chất của HealthChoices (PH-MCO) hoặc Tổ chức Chăm sóc được quản lý của Community HealthChoices (CHC-MCO). Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe thể chất, quý vị sẽ cần liên hệ với tổ chức chăm sóc sức khỏe được quản lý (MCO) cung cấp các dịch vụ này. Nếu quý vị không chắc chắn mình đang đăng ký tham gia PH-MCO hay CHC-MCO, vui lòng liên hệ với CAO tại địa phương của quý vị.

PH-MCO có Special Needs Units (Đơn vị Hỗ trợ Nhu cầu Đặc biệt) giúp điều phối các dịch vụ sức khỏe thể chất của thành viên với nhu cầu sức khỏe hành vi của họ. Nếu người tham gia CHC-MCO đủ điều kiện nhận các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, điều phối viên dịch vụ của người tham gia sẽ làm việc với người tham gia để lập kế hoạch chăm sóc đáp ứng nhu cầu sức khỏe thể chất và hành vi của người tham gia. Nếu người tham gia CHC-MCO không đủ điều kiện nhận các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn cũng như cần hỗ trợ thêm về dịch vụ, người tham gia có thể nhận được sự hỗ trợ từ điều phối viên dịch vụ.

Bất kể chương trình MCO nào chi trả cho các dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị, quý vị vẫn sẽ là thành viên của Community Behavioral Health (CBH) miễn là quý vị đăng ký chương trình HealthChoices và sống tại Quận Philadelphia.

6.2. Dịch vụ sức khỏe thể chất của quý vị

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

- ➔ Khám sức khỏe
- ➔ Dịch vụ điều trị tình trạng sức khỏe thể chất hoặc bệnh tật
- ➔ Hầu hết các loại thuốc (Vui lòng xem tiểu mục Thuốc ngoại trú và Điều trị hỗ trợ bằng thuốc trong **Mục 3: Dịch vụ Sức khỏe Hành vi** của Sổ tay này ở trang 26 để biết thêm thông tin về loại thuốc nào được MCO bảo hiểm.)
- ➔ Xe cứu thương

6.3. Phối hợp chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi

Sức khỏe tổng thể của quý vị có thể được cải thiện đáng kể khi bác sĩ xem xét cả nhu cầu sức khỏe thể chất lẫn sức khỏe hành vi của quý vị cùng lúc và phối hợp chăm sóc cho quý vị. Các hành động quý vị có thể thực hiện để giúp nhà cung cấp phối hợp tốt hơn các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình bao gồm:

- ➔ Ký các mẫu đơn miễn trừ trách nhiệm cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chia sẻ thông tin với nhau về phương pháp điều trị mà quý vị đang nhận được.
- ➔ Thông báo cho bác sĩ chăm sóc sức khỏe của quý vị:
 - » Về tất cả các loại thuốc quý vị dùng để chẩn đoán sức khỏe hành vi của mình
 - » Về bất kỳ thay đổi nào trong chẩn đoán hoặc điều trị sức khỏe hành vi của quý vị
- ➔ Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị:
 - » Về tất cả các loại thuốc quý vị dùng để chẩn đoán sức khỏe thể chất của quý vị
 - » Về bất kỳ thay đổi nào trong chẩn đoán hoặc điều trị sức khỏe thể chất của quý vị

6.4. Sức khỏe thể chất HealthChoices

Lựa chọn PH-MCO của quý vị

Nếu quý vị mới tham gia HealthChoices và chưa chọn PH-MCO, quý vị có thể liên hệ với PA Enrollment Services (Dịch vụ Ghi danh Pennsylvania) để được trợ giúp chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị không chọn PH-MCO, chúng tôi sẽ chọn PH-MCO cho quý vị. Nếu quý vị muốn thay đổi PH-MCO, quý vị cũng có thể liên hệ với PA Enrollment Services.

Quận Philadelphia có các PH-MCO sau:

Aetna Better Health aetnabetterhealth.com	1-866-638-1232 (TTY: Chuyển tiếp, 7-1-1)
Health Partners Plans healthpartnersplans.com	1-800-553-0784 (TTY: 215-849-1579)
Keystone First keystonefirstpa.com	1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)

United Healthcare Community Plan of
Pennsylvania
uhccommunityplan.com

1-800-321-4462
(TTY: 1-800-654-5984)

Để liên hệ với PA Enrollment Services, vui lòng gọi 1-800-440-3989 hoặc TTY-1-800-618-4225, từ 8:00 sáng đến 6:00 chiều các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu.

6.5. Chương trình Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) là chương trình chăm sóc sức khỏe được Medical Assistance của Pennsylvania quản lý bao gồm các phúc lợi sức khỏe thể chất cũng như các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS). Office of Long-Term Living (Văn phòng Chăm sóc Dài hạn - OLTL) thuộc DHS giám sát các chế độ phúc lợi sức khỏe thể chất và LTSS của Community HealthChoices. Những dịch vụ đó được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe được quản lý (MCO) của Community HealthChoices.

CHC phục vụ những cá nhân có bảo hiểm Medicare và người lớn khuyết tật từ 21 tuổi trở lên. Các thành viên CHC có thể lựa chọn một trong ba tổ chức chăm sóc sức khỏe được quản lý sau đây để phối hợp chăm sóc sức khỏe thể chất cũng như các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn:

AmeriHealth Caritas Pennsylvania
(Keystone First Community HealthChoices
ở khu vực Đông Nam)
amerihealthcaritaspa.com

1-800-521-6007

PA Health & Wellness
pahealthwellness.com

1-844-626-6813

UPMC for You
medicaid.upmchealthplan.com

1-844-860-9303

Nếu quý vị có thắc mắc về CHC, vui lòng gọi số 1-844-824-3655 hoặc 1-833-254-0690 (TTY).

Lựa chọn CHC-MCO của quý vị

Nếu quý vị mới tham gia HealthChoices và cần trợ giúp để chọn CHC-MCO, quý vị có thể truy cập enrollmentchc.com hoặc gọi số 1-844-824-3655 (TTY: 711). Nếu quý vị không chọn CHC-MCO, chúng tôi sẽ chọn một CHC-MCO cho quý vị.

7. THAN PHIỀN, KHIẾU NẠI VÀ PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG

Nếu nhà cung cấp hoặc Community Behavioral Health (CBH) làm điều gì đó khiến quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý, quý vị có thể cho CBH hoặc DHS biết về điều quý vị không hài lòng hoặc về việc quý vị không đồng ý với điều nhà cung cấp hoặc CBH đã làm. Mục này mô tả những gì quý vị có thể làm và điều gì sẽ xảy ra.

7.1. Than phiền

Than phiền là gì?

Than phiền là khi quý vị thông báo cho CBH rằng quý vị không hài lòng với CBH hoặc nhà cung cấp của quý vị hoặc không đồng ý với quyết định của CBH.

Một số vấn đề quý vị có thể than phiền:

- ➔ Quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận được.
- ➔ Quý vị không thể nhận được dịch vụ quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm chi trả.
- ➔ Quý vị chưa nhận được dịch vụ mà CBH đã phê duyệt.
- ➔ Quý vị đã bị từ chối yêu cầu về việc phản đối quyết định rằng quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp.

Tôi phải làm gì nếu tôi có than phiền? (Than phiền cấp một)

Để nộp đơn than phiền cấp một:

- ➔ Gọi cho CBH theo số 888-545-2600 và cho CBH biết than phiền của quý vị hoặc
- ➔ Viết đơn than phiền và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

Nhà cung cấp có thể nộp đơn than phiền thay cho quý vị nếu quý vị đồng ý bằng văn bản để nhà cung cấp làm như vậy.

Khi nào tôi nên nộp đơn than phiền cấp một?

Một số than phiền có thời hạn nộp đơn. Quý vị phải nộp đơn than phiền trong vòng **60 ngày kể từ ngày nhận được thông báo** cho quý vị biết rằng

- ➔ CBH đã quyết định rằng quý vị không thể nhận được dịch vụ quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm chi trả.
- ➔ CBH sẽ không thanh toán cho dịch vụ của nhà cung cấp mà quý vị đã nhận.
- ➔ CBH không thông báo cho quý vị quyết định của CBH về than phiền hoặc khiếu nại mà quý vị đã thông báo cho CBH trong vòng 30 ngày hoặc ít hơn kể từ khi CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị.
- ➔ CBH đã từ chối yêu cầu của quý vị về việc phản đối quyết định của CBH rằng quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp của mình.

Quý vị phải nộp đơn than phiền **trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị đáng lẽ phải nhận được dịch vụ** nếu quý vị chưa nhận được dịch vụ. Thời gian quý vị lẽ ra đã nhận được dịch vụ được liệt kê dưới đây:

- ➔ Nếu quý vị cần dịch vụ vì trường hợp khẩn cấp, dịch vụ phải được cung cấp trong vòng một giờ.
- ➔ Nếu quý vị cần dịch vụ do tình huống cấp bách, dịch vụ phải được cung cấp trong vòng 24 giờ.
- ➔ Nếu quý vị cần hẹn khám định kỳ hoặc giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, cuộc hẹn của quý vị phải được thực hiện trong vòng bảy ngày.

Quý vị có thể nộp **mọi than phiền khác vào bất cứ lúc nào.**

Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn than phiền cấp một?

Sau khi quý vị nộp đơn than phiền, quý vị sẽ nhận được thư từ CBH thông báo rằng CBH đã nhận được than phiền của quý vị và sẽ giải thích về quy trình xem xét than phiền cấp một.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về vấn đề quý vị đã nộp đơn than phiền mà không mất phí. Quý vị cũng có thể gửi tới CBH thông tin quý vị có về than phiền của mình.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét than phiền nếu quý vị muốn. CBH sẽ thông báo cho quý vị địa điểm, ngày và giờ xem xét tới CBH nài ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét than phiền. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét than phiền trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham dự buổi xem xét than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ban gồm một hoặc nhiều nhân viên CBH không liên quan đến và không làm việc cho bất kỳ ai liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn than phiền sẽ họp để đưa ra quyết định về than phiền của quý vị. Nếu than phiền liên quan đến vấn đề lâm sàng, một bác sĩ được cấp phép sẽ tham gia vào ban này. CBH sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn than phiền cấp một đề thông báo cho quý vị quyết định về than phiền cấp một của quý vị. Thông báo cũng sẽ cho quý vị biết những điều quý vị có thể làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về [Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại](#), vui lòng xem trang 63.

Cần làm gì để tiếp tục nhận được dịch vụ

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị nộp đơn than phiền bằng lời nói, hoặc được gửi qua fax, đóng dấu bưu điện hoặc nộp trực tiếp trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo của CBH cho quý vị biết rằng các dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đã và đang nhận không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo của CBH cho quý vị biết rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đã và đang nhận không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị, các dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

Tôi phải làm sao nếu không đồng ý với quyết định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài, phiên điều trần công bằng hoặc cả hai nếu than phiền liên quan đến một trong những vấn đề sau:

- ➔ Quyết định của CBH rằng quý vị không thể nhận được dịch vụ quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm chi trả.
- ➔ Quyết định của CBH trong việc không thanh toán cho nhà cung cấp về dịch vụ mà quý vị đã nhận (ví dụ: dịch vụ được cung cấp mà không được phê duyệt trước, từ nhà cung cấp không đăng ký Chương trình Medical Assistance tại Pennsylvania, không phải là dịch vụ được bảo hiểm, v.v.).

- ➔ CBH không giải quyết than phiền hoặc khiếu nại mà quý vị đã thông báo cho CBH trong vòng 30 ngày hoặc ít hơn kể từ ngày CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị.
- ➔ Quý vị không nhận được dịch vụ trong thời gian mà quý vị lẽ ra phải nhận được
- ➔ Quyết định của CBH trong việc từ chối yêu cầu của quý vị về việc phản đối quyết định của CBH rằng quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp của mình.
- ➔ Từ chối yêu cầu của thành viên về việc tranh chấp trách nhiệm tài chính, bao gồm chia sẻ chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các trách nhiệm tài chính khác của thành viên.
- ➔ Việc CBH không đáp ứng thời hạn yêu cầu để cung cấp dịch vụ.

Quý vị phải yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định cho than phiền cấp một.**

Quý vị phải yêu cầu phiên điều trần công bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo** cho quý vị biết quyết định về than phiền.

Đối với tất cả các than phiền khác, quý vị có thể nộp đơn than phiền cấp hai trong vòng **45 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định đối với than phiền.**

Để biết thông tin về [phiên điều trần công bằng](#), vui lòng xem trang 65.

Để biết thông tin về [xem xét than phiền bên ngoài](#), vui lòng xem trang 55.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về [Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại](#), vui lòng xem trang 63.

Than phiền cấp hai: Tôi nên làm gì nếu muốn nộp than phiền cấp hai?

Để nộp đơn than phiền cấp hai:

- ➔ Gọi cho CBH theo số 888-545-2600 và cho CBH biết than phiền cấp hai của quý vị hoặc
- ➔ Viết đơn than phiền cấp hai và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*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 nộp đơn than phiền cấp hai?

Sau khi quý vị nộp đơn than phiền cấp hai, quý vị sẽ nhận được thư từ CBH thông báo rằng CBH đã nhận được than phiền của quý vị và sẽ giải thích về quy trình xem xét than phiền cấp hai.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về vấn đề quý vị đã nộp đơn than phiền mà không mất phí. Quý vị cũng có thể gửi tới CBH thông tin quý vị có về than phiền của mình.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét than phiền nếu quý vị muốn. CBH sẽ thông báo cho quý vị địa điểm, ngày và giờ xem xét than phiền ít nhất 10 ngày trước khi xem xét than phiền. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét than phiền trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham dự buổi xem xét than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ban gồm ba người trở lên, bao gồm ít nhất một người không làm việc cho CBH, sẽ họp để quyết định về than phiền cấp hai của quý vị. Các thành viên của ban này sẽ không tham gia vào và sẽ không làm việc cho bất kỳ ai có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn than phiền. Nếu than phiền liên quan đến vấn đề lâm sàng, một bác sĩ được cấp phép sẽ tham gia vào ban này. CBH sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng 45 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn than phiền cấp hai để thông báo về quyết định đối với than phiền cấp hai của quý vị. Thư cũng sẽ cho quý vị biết những điều quý vị có thể làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về [Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại](#), vui lòng xem trang 63.

Tôi phải làm sao nếu không đồng ý với quyết định của CBH về than phiền cấp hai?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét bên ngoài với [Pennsylvania Insurance Department](#).

Quý vị phải yêu cầu xem xét bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định đối với than phiền cấp hai**.

Xem xét than phiền bên ngoài: Làm thế nào để yêu cầu xem xét?

Quý vị phải gửi yêu cầu xem xét bên ngoài về than phiền bằng văn bản tới:

*Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1209 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-785-8585*

Quý vị cũng có thể vào trang “[File a Complaint](#)” (Nộp đơn than phiền) trên trang web của Pennsylvania Insurance Department tại insurance.pa.gov.

Yêu cầu của quý vị để được Pennsylvania Insurance Department xem xét bên ngoài phải bao gồm các thông tin sau:

- ➔ Tên, địa chỉ và số điện thoại ban ngày của thành viên
- ➔ Mã số định danh CBH của thành viên
- ➔ Tên của CBH
- ➔ Mô tả ngắn gọn về vấn đề
- ➔ Bản sao thông báo

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu xem xét bên ngoài, quý vị có thể gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và CBH sẽ chỉ định một người chưa từng tham gia vào vấn đề than phiền và không làm việc cho bất kỳ ai từng tham gia vào vấn đề than phiền để giúp quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp yêu cầu xem xét bên ngoài, vui lòng gọi đến Pennsylvania Insurance Department theo số 1-877-881-6388.

Nếu quý vị yêu cầu, Pennsylvania Insurance Department sẽ giúp quý vị viết đơn than phiền.

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài?

Bureau of Consumer Services (Cục Dịch vụ Người tiêu dùng) thuộc Pennsylvania Insurance Department sẽ nhận hồ sơ của quý vị từ CBH. Quý vị cũng có thể gửi cho họ bất kỳ thông tin nào khác có thể giúp ích cho việc xem xét bên ngoài về than phiền của quý vị.

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

Thư quyết định sẽ được gửi cho quý vị sau khi quyết định được đưa ra. Thư này sẽ cho quý vị biết lý do đưa ra quyết định và những gì quý vị có thể làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Cần làm gì để tiếp tục nhận được dịch vụ

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ, quý vị phải yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng thư được gửi qua fax, đóng dấu bưu điện hoặc trao tận tay trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với than phiền cấp một rằng quý vị không thể nhận các dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đã và đang nhận được vì chúng không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với than phiền cấp một rằng quý vị không thể nhận bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đã và đang nhận được vì chúng không phải là dịch vụ được bảo hiểm dành cho quý vị, để các dịch vụ tiếp tục cho đến khi có quyết định. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét bên ngoài và phiên điều trần công bằng, quý vị phải yêu cầu cho cả hai trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với than phiền cấp một về các dịch vụ nội trú cấp tính hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH về than phiền cấp một đối với bất kỳ dịch vụ nào khác. Nếu quý vị đợi đến khi nhận được quyết định về than phiền bên ngoài mới yêu cầu phiên điều trần công bằng, các dịch vụ sẽ không được tiếp tục.

7.2. Khiếu nại

Khiếu nại là gì?

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

Khiếu nại là khi quý vị thông báo cho CBH rằng quý vị không đồng ý với quyết định của CBH.

Tôi nên làm gì nếu có khiếu nại?

Để nộp đơn khiếu nại:

- ➔ Gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và cho CBH biết khiếu nại của quý vị hoặc
- ➔ Viết đơn khiếu nại của quý vị và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

Nhà cung cấp có thể nộp đơn khiếu nại thay cho quý vị nếu quý vị đồng ý cho nhà cung cấp làm như vậy bằng văn bản. Nếu nhà cung cấp nộp đơn khiếu nại thay cho quý vị, quý vị không thể tự mình nộp đơn khiếu nại riêng biệt.

Khi nào tôi nên nộp đơn khiếu nại?

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng **60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo** về việc từ chối, cắt giảm hoặc phê duyệt một dịch vụ khác cho quý vị.

Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn khiếu nại?

Sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại, quý vị sẽ nhận được thư từ CBH thông báo rằng CBH đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị và thư sẽ giải thích về quy trình xem xét đơn khiếu nại.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH đã sử dụng để đưa ra quyết định liên quan đến khiếu nại của quý vị mà không mất phí. Quý vị cũng có thể gửi tới CBH thông tin quý vị có về khiếu nại của mình.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét khiếu nại nếu quý vị muốn. CBH sẽ thông báo cho quý vị địa điểm, ngày và giờ xem xét khiếu nại ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét khiếu nại. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham dự buổi xem xét khiếu nại, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ban gồm ba người trở lên, bao gồm một bác sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định về khiếu nại của quý vị. Các thành viên của ban này sẽ không tham gia vào và không làm việc cho bất kỳ ai có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn khiếu nại. CBH sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn khiếu nại để thông báo về quyết định giải quyết khiếu nại của quý vị. Thông báo cũng sẽ cho quý vị biết những điều quý vị có thể làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về [**Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại**](#), vui lòng xem trang 63.

Cần làm gì để tiếp tục nhận được dịch vụ

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, và quý vị nộp đơn khiếu nại bằng lời nói, hoặc fax, đóng dấu bưu điện hoặc nộp trực tiếp trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết rằng các dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đã và đang nhận đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đã và đang nhận đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, các dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

Tôi phải làm sao nếu không đồng ý với quyết định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài hoặc phiên điều trần công bằng hoặc cả hai. Phiên điều trần công bằng là quá trình kháng nghị của quý vị được trình lên Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều trần và Kháng nghị) thuộc DHS để đưa ra quyết định liên quan đến khiếu nại của quý vị. Xem xét khiếu nại bên ngoài là việc xem xét từ một bác sĩ không làm việc cho CBH.

Quý vị phải yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định đối với khiếu nại.**

Quý vị phải yêu cầu, bằng bằng văn bản, DHS tổ chức phiên điều trần công bằng **trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo về quyết định đối với khiếu nại.**

Để biết thông tin về [phiên điều trần công bằng](#), vui lòng xem trang 65.

Để biết thông tin về [Xem xét than phiên bên ngoài](#), vui lòng xem bên dưới.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về [Trợ giúp về quy trình than phiên và khiếu nại](#), vui lòng xem trang 63.

Xem xét khiếu nại bên ngoài: Làm thế nào để tôi yêu cầu xem xét?

Để yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài:

- ➔ Gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và cho CBH biết khiếu nại của quý vị hoặc
- ➔ Viết đơn khiếu nại của quý vị và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

CBH sẽ gửi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài của quý vị tới Bureau of Managed Care (Cục Quản lý Chăm sóc Sức khỏe) thuộc Pennsylvania Insurance Department.

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài?

CBH sẽ gửi hồ sơ khiếu nại của quý vị tới người xem xét. Quý vị có thể cung cấp cho người xem xét thông tin bổ sung có thể giúp cho quá trình xem xét khiếu nại bên ngoài của quý vị trong vòng 15 ngày kể từ ngày nộp yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài.

CBH sẽ thông báo cho quý vị tên, địa chỉ và số điện thoại của người xem xét khiếu nại bên ngoài. Quý vị cũng sẽ được cung cấp thông tin về quy trình xem xét khiếu nại bên ngoài.

Quý vị sẽ nhận được thư quyết định trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài. Thư này sẽ nêu rõ lý do đưa ra quyết định và những việc quý vị có thể làm nếu không đồng ý với quyết định đó.

Cần làm gì để tiếp tục nhận được dịch vụ

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó, quý vị phải yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng thư được gửi qua fax, đóng dấu bưu điện hoặc nộp trực tiếp trong vòng một ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định giải quyết khiếu nại của CBH về các dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đã và đang nhận được hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định giải quyết khiếu nại của CBH về bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đã và đang nhận được, để các dịch vụ tiếp tục cho đến khi có quyết định. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét bên ngoài lẫn phiên điều trần công bằng, quý vị phải yêu cầu cả hai trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với khiếu nại về các dịch vụ nội trú cấp tính của quý vị hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với khiếu nại về bất kỳ dịch vụ nào khác. Nếu quý vị đợi đến khi nhận được quyết định về khiếu nại bên ngoài mới yêu cầu phiên điều trần công bằng, các dịch vụ sẽ không được tiếp tục.

7.3. Than phiền và khiếu nại cấp tốc

Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm tức thời?

Nếu bác sĩ của quý vị tin rằng việc chờ 30 ngày để nhận được quyết định về than phiền hoặc khiếu nại của quý vị có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị hoặc bác sĩ có thể yêu cầu giải quyết than phiền hoặc khiếu nại của quý vị nhanh hơn. CBH cũng có thể quyết định, dựa trên mối quan tâm của than phiền hoặc việc từ chối dịch vụ, để đẩy nhanh quá trình giải quyết than phiền hoặc khiếu nại. Để than phiền hoặc khiếu nại của quý vị được giải quyết nhanh hơn:

- ➔ Quý vị phải yêu cầu CBH đưa ra quyết định sớm bằng cách gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600, fax một bức thư đến số 215-413-7132 hoặc gửi email đến địa chỉ CBH.Quality.Review@phila.gov.
- ➔ Bác sĩ của quý vị phải fax một bức thư đã ký đến số 215-413-7132 trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu quyết định sớm, giải thích lý do tại sao việc CBH mất 30 ngày để thông báo cho quý vị về quyết định đối với than phiền hoặc khiếu nại có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị.

Nếu CBH không nhận được thư từ bác sĩ của quý vị và thông tin được cung cấp không cho thấy việc mất khoảng thời gian thông thường để giải quyết than phiền hoặc khiếu nại của quý vị có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, thì CBH sẽ giải quyết than phiền hoặc khiếu nại của quý vị trong khung thời gian thông thường là 30 ngày kể từ ngày CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị lần đầu tiên.

Than phiền cấp tốc và than phiền bên ngoài cấp tốc

Than phiền cấp tốc của quý vị sẽ được xem xét bởi một ban bao gồm một bác sĩ được cấp phép. Các thành viên của ban này sẽ không tham gia và không làm việc cho bất kỳ ai có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn than phiền.

Quý vị có thể tham dự phiên xem xét than phiền cấp tốc nếu quý vị muốn. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét than phiền trực tiếp nhưng có thể phải tham gia qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình vì CBH chỉ có một khoảng thời gian ngắn để quyết định về than phiền cấp tốc. Nếu quý vị quyết định không muốn tham dự buổi xem xét than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

CBH sẽ thông báo cho quý vị quyết định về than phiền của quý vị trong vòng 48 giờ kể từ khi CBH nhận được thư của bác sĩ giải thích lý do tại sao khung thời gian thông thường để quyết định than phiền của quý vị sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi CBH nhận được yêu cầu của quý vị về quyết định sớm, tùy theo thời điểm nào đến trước, trừ khi quý vị yêu cầu CBH dành nhiều thời gian hơn để quyết định than phiền của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu CBH dành thêm tối đa 14 ngày để giải quyết than phiền của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo nêu rõ lý do đưa ra quyết định và cách yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài cấp tốc nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định than phiền cấp tốc, quý vị có thể yêu cầu Pennsylvania Insurance Department xem xét than phiền bên ngoài cấp tốc trong vòng **hai ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định đối với than phiền cấp tốc**. Để yêu cầu xem xét bên ngoài cấp tốc đối với than phiền:

Gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và cho CBH biết than phiền của quý vị,

- ➔ Gửi email đến CBH theo địa chỉ Quality.Review@phila.gov hoặc

- ➔ Viết đơn than phiền và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

Khiếu nại cấp tốc và khiếu nại bên ngoài cấp tốc

Một ban gồm ba người trở lên, bao gồm một bác sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định về khiếu nại của quý vị. Các nhân viên CBH trong ban này sẽ không tham gia và không làm việc cho bất kỳ ai có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn khiếu nại.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét khiếu nại cấp tốc nếu quý vị muốn. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét khiếu nại trực tiếp nhưng có thể phải tham dự qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình vì CBH chỉ có một khoảng thời gian ngắn để quyết định về việc khiếu nại cấp tốc. Nếu quý vị quyết định không muốn tham dự buổi xem xét khiếu nại, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

CBH sẽ thông báo cho quý vị quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 48 giờ kể từ khi CBH nhận được thư của bác sĩ giải thích lý do tại sao khung thời gian thông thường để quyết định khiếu nại của quý vị sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi CBH nhận được yêu cầu của quý vị về quyết định sớm, tùy theo thời điểm nào đến sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu CBH dành nhiều thời gian hơn để quyết định về khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu CBH dành thêm tối đa 14 ngày để quyết định khiếu nại của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo nêu rõ lý do đưa ra quyết định và phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại cấp tốc, quý vị có thể yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài cấp tốc hoặc phiên điều trần công bằng cấp tốc do DHS tổ chức hoặc cả hai.

Quý vị phải yêu cầu Pennsylvania Insurance Department xem xét khiếu nại bên ngoài cấp tốc trong vòng **hai ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định giải quyết khiếu nại cấp tốc**. Để yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài cấp tốc:

- ➔ Gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và cho CBH biết than phiền của quý vị,
- ➔ Gửi email đến CBH theo địa chỉ Quality.Review@phila.gov hoặc
- ➔ Viết đơn than phiền và gửi đến CBH qua đường bưu điện hoặc fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

CBH sẽ gửi yêu cầu của quý vị đến Pennsylvania Insurance Department trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu.

Quý vị phải yêu cầu phiên điều trần công bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày trên thông báo** cho quý vị biết quyết định về khiếu nại cấp tốc.

7.4. Trợ giúp về quy trình than phiền và khiếu nại

Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại, nhân viên của CBH sẽ giúp quý vị. Người này cũng có thể đại diện cho quý vị trong quá trình than phiền hoặc khiếu nại. Quý vị không phải trả phí khi được nhân viên trợ giúp. Nhân viên này sẽ không tham gia vào bất kỳ quyết định nào về than phiền hoặc khiếu nại của quý vị.

Quý vị (Thành viên CBH) hoặc người thân của quý vị có thể nộp đơn than phiền và khiếu nại thay mặt cho quý vị. Xin lưu ý rằng, trừ khi người nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại là đại diện cá nhân hoặc cá nhân được ủy quyền khác, mọi tài liệu liên quan đến than phiền và khiếu nại sẽ được gửi trực tiếp đến Thành viên CBH từ 14 tuổi trở lên.

Quý vị cũng có thể nhờ người thân, bạn bè, luật sư hoặc người khác giúp quý vị nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại. Người này cũng có thể giúp quý vị nếu quý vị quyết định muốn tham gia phiên xem xét than phiền hoặc khiếu nại.

Vào bất kỳ thời điểm nào trong quá trình than phiền hoặc khiếu nại, quý vị có thể nhờ một người quen làm đại diện cá nhân cho quý vị. Nếu quý vị quyết định có người đại diện hoặc hành động thay mặt mình, vui lòng điền vào mẫu *Appointment of Personal Representative for Complaints, Grievances, and Fair Hearings* (Chỉ định đại diện cá nhân để than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng), có tại [cbhphilly.org/members/complaints-grievances-and-fair-hearings/](https://www.cbhphilly.org/members/complaints-grievances-and-fair-hearings/) bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Tây Ban Nha.

Mẫu đơn có thể được gửi qua email đến CBH.Quality.Review@phila.gov, fax đến số 215-413-7568 hoặc gửi qua đường bưu điện đến:

CBH, c/o Quality Management Department
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107

Quý vị hoặc người quý vị chọn làm đại diện có thể yêu cầu CBH xem bất kỳ thông tin nào mà CBH có về vấn đề quý vị đã nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại mà không mất phí.

Quý vị có thể liên hệ với Dịch vụ thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về than phiền và khiếu nại. Quý vị cũng có thể liên hệ:

Pennsylvania Legal Aid Network palegalaid.net	1-800-322-7572
Community Legal Services clsphila.org	Văn phòng Trung tâm Thành phố: 215-981-3700 Văn phòng Bắc Philadelphia: 215-227-2400
Dự án Luật Y tế Pennsylvania phlp.org	1-800-274-3258
Mental Health Partnerships mentalhealthpartnerships.org	1-800-688-4226

Người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh

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

- ➔ Cung cấp phiên dịch viên ngôn ngữ trực tiếp;
- ➔ Cung cấp phiên dịch viên ngôn ngữ qua điện thoại; và
- ➔ Cung cấp dịch vụ biên dịch tài liệu.

Người khuyết tật

CBH sẽ cung cấp cho người khuyết tật các dịch vụ hỗ trợ sau đây để trình bày than phiền hoặc khiếu nại miễn phí, nếu cần. Hỗ trợ bao gồm:

- ➔ Cung cấp phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu;

- ➔ Cung cấp thông tin do CBH gửi khi xem xét than phiền hoặc khiếu nại theo định dạng thay thế. Phiên bản định dạng thay thế sẽ được cung cấp cho quý vị trước buổi xem xét; và
- ➔ Cung cấp người hỗ trợ sao chép và trình bày thông tin.

7.5. Phiên điều trần công bằng của DHS

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu **Department of Human Services** (DHS, Sở Dịch vụ Nhân sinh) tổ chức phiên điều trần vì quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý với điều gì đó mà CBH đã làm hoặc không làm. Những phiên điều trần này được gọi là “phiên điều trần công bằng”. Quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng sau khi CBH đưa ra quyết định về than phiền cấp một hoặc quyết định về khiếu nại của quý vị.

Tôi có thể yêu cầu phiên điều trần công bằng về vấn đề gì và khi nào tôi phải yêu cầu phiên điều trần công bằng?

Yêu cầu của quý vị về phiên điều trần công bằng phải được đóng dấu bưu điện trong vòng **120 ngày kể từ ngày trên thông báo** cho quý vị biết quyết định của CBH về than phiền cấp một của quý vị về những vấn đề sau:

- ➔ Từ chối một dịch vụ quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ được bảo hiểm
- ➔ Từ chối thanh toán cho nhà cung cấp cho dịch vụ quý vị đã nhận và nhà cung cấp có thể lập hóa đơn cho quý vị về dịch vụ đó.
- ➔ CBH không giải quyết than phiền hoặc khiếu nại cấp một mà quý vị đã thông báo cho CBH trong vòng 30 ngày kể từ ngày CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị.
- ➔ Từ chối yêu cầu của quý vị về việc phản đối quyết định của CBH rằng quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp của mình.
- ➔ Từ chối cung cấp dịch vụ, cắt giảm dịch vụ hoặc phê duyệt dịch vụ khác với dịch vụ quý vị yêu cầu vì dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế.
- ➔ Quý vị không nhận được dịch vụ trong khoảng thời gian mà quý vị đáng lẽ phải nhận được.

Quý vị cũng có thể yêu cầu phiên điều trần công bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết rằng CBH đã không giải quyết than phiền cấp một hoặc khiếu nại mà quý vị đã thông báo cho CBH trong vòng 30 ngày kể từ khi CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị.

Làm thế nào để tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?

Quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng bằng cách gửi yêu cầu qua đường bưu điện hoặc fax đến OMHSAS hoặc liên hệ với CBH theo số 1-888-545-2600 và CBH sẽ gửi yêu cầu bằng phương thức điện tử thông qua hệ thống Enterprise Case Management (ECM, Quản lý Hồ sơ Doanh nghiệp).

Yêu cầu về phiên điều trần công bằng của quý vị cần bao gồm những thông tin sau:

- ➔ Tên và ngày sinh của quý vị (thành viên);
- ➔ Số điện thoại có thể liên hệ với quý vị trong ngày;
- ➔ Liệu quý vị muốn tham gia phiên điều trần công bằng trực tiếp hay qua điện thoại;
- ➔ (Các) lý do khiến quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng; và
- ➔ Bản sao của bất kỳ thư nào quý vị nhận được về vấn đề quý vị đang yêu cầu phiên điều trần công bằng.

Quý vị có thể gửi yêu cầu phiên điều trần công bằng qua đường bưu điện hoặc fax tới:

*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
Fax: 717-772-7827*

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?

Quý vị sẽ nhận được thư từ Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều trần và Kháng nghị) của DHS thông báo địa điểm tổ chức phiên điều trần cũng như ngày giờ diễn ra phiên điều trần. Quý vị sẽ nhận được thư này ít nhất 10 ngày trước ngày diễn ra phiên điều trần.

Quý vị có thể đến nơi diễn ra phiên điều trần công bằng hoặc tham gia qua điện thoại. Thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc người khác có thể giúp quý vị trong phiên điều trần công bằng. Quý vị **PHẢI** tham gia phiên điều trần công bằng.

CBH cũng sẽ tham gia phiên điều trần công bằng của quý vị để giải thích lý do CBH đưa ra quyết định hoặc giải thích điều gì đã xảy ra.

Quý vị có thể yêu cầu CBH cung cấp cho quý vị bất kỳ hồ sơ, báo cáo và thông tin nào khác về vấn đề mà quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng mà không mất phí.

Khi nào phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định?

Phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại lên CBH, không bao gồm số ngày từ ngày ghi trên thông báo bằng văn bản về quyết định của CBH đối với than phiền cấp một hoặc khiếu nại đến ngày quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng.

Nếu quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng vì CBH không thông báo cho quý vị quyết định của CBH về than phiền hoặc khiếu nại mà quý vị đã trình bày với CBH trong vòng 30 ngày kể từ khi CBH nhận được than phiền hoặc khiếu nại của quý vị, phiên điều trần công bằng của quý vị sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại lên CBH, không bao gồm số ngày từ ngày trên thông báo cho quý vị biết rằng CBH đã không đưa ra quyết định kịp thời về than phiền hoặc khiếu nại của quý vị đến ngày quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng.

DHS sẽ gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản và cho quý vị biết phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Nếu phiên điều trần công bằng của quý vị không được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày DHS nhận được yêu cầu của quý vị, quý vị có thể nhận được các dịch vụ cho đến khi phiên điều trần công bằng của quý vị được quyết định. Quý vị có thể gọi cho DHS theo số 1-800-798-2339 để yêu cầu dịch vụ.

Cần làm gì để tiếp tục nhận được dịch vụ

Nếu quý vị đã và đang nhận được các dịch vụ đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng và yêu cầu của quý vị được đóng dấu bưu điện hoặc được giao tận tay trong vòng một ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với than phiền cấp một hoặc khiếu nại rằng các dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đã và đang nhận đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH đối với than phiền cấp một hoặc khiếu nại rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đã và đang nhận đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, các dịch vụ sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

7.6. Phiên điều trần công bằng cấp tốc

Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm tức thời?

Nếu bác sĩ tin rằng việc chờ đợi trong khung thời gian thông thường để quyết định phiên điều trần công bằng có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần công bằng diễn ra nhanh hơn. Đây được gọi là phiên điều trần công bằng cấp tốc. Quý vị có thể yêu cầu quyết

định sớm bằng cách gọi đến DHS theo số 1-800-798-2339 hoặc gửi fax một bức thư đến số 717-772-6328. Bác sĩ của quý vị phải fax một bức thư đã ký đến số này để giải thích lý do tại sao việc chờ đợi trong khoảng thời gian thông thường để quyết định về phiên điều trần công bằng của quý vị có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu bác sĩ của quý vị không gửi thư, bác sĩ đó phải làm chứng tại phiên điều trần công bằng để giải thích lý do tại sao việc mất nhiều thời gian như thông thường để quyết định phiên điều trần công bằng có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị.

Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều trần và Kháng nghị) sẽ lên lịch phiên điều trần qua điện thoại và sẽ thông báo cho quý vị quyết định trong vòng ba ngày làm việc sau khi quý vị yêu cầu phiên điều trần công bằng.

Nếu bác sĩ của quý vị không gửi tuyên bố bằng văn bản và không làm chứng tại phiên điều trần công bằng, quyết định tại phiên điều trần công bằng sẽ không được đẩy nhanh. Một phiên điều trần khác sẽ được lên lịch và phiên điều trần công bằng đó sẽ được quyết định bằng khung thời gian thông thường để quyết định một phiên điều trần công bằng.

Quý vị có thể liên hệ với Dịch vụ Thành viên CBH theo số 1-888-545-2600 nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về phiên điều trần công bằng.

Quý vị cũng có thể liên hệ với [Pennsylvania Legal Aid Network](#) (Mạng lưới hỗ trợ pháp lý Pennsylvania), [Community Legal Services](#) (Dịch vụ pháp lý cộng đồng) hoặc [Pennsylvania Health Law Project](#) (Dự án luật y tế Pennsylvania) (thông tin được liệt kê trong [Mục 7.4: Trợ giúp về quy trình than phiền và dịch vụ](#) ở trang 63).

PHỤ LỤC: MÔ TẢ DỊCH VỤ ĐƯỢC BẢO HIỂM

Dịch vụ được bảo hiểm, Người lớn

(Từ 18 tuổi trở lên)

Dịch vụ khẩn cấp

Can thiệp khủng hoảng

Đội Ứng phó Khủng hoảng Lưu động Cộng đồng (CMCRT)

(Trước đây là *Đội Ứng phó Khủng hoảng Lưu động dành cho Người lớn*)

CMCRT phục vụ những người lớn đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi bằng cách giúp ổn định tình hình và giảm thiểu nguy cơ nguy hiểm tức thời. Dịch vụ được cung cấp tại cộng đồng hoặc qua điện thoại trong vòng 72 giờ.

➔ Dịch vụ được cung cấp 24/7.

➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:

- » Đánh giá khủng hoảng và lập kế hoạch an toàn
- » Tham gia với người lớn và gia đình
- » Giới thiệu và kết nối đến các dịch vụ sức khỏe hành vi

Đội Ứng phó Can thiệp Khủng hoảng (CIRT)

CIRT kết hợp các chuyên gia sức khỏe tâm thần với các sĩ quan cảnh sát được đào tạo CIRT từ Philadelphia Police Department (PPD, Sở Cảnh sát Philadelphia). CIRT ứng phó với các vụ việc liên quan đến sức khỏe hành vi có sự tham gia của cảnh sát với mục tiêu là giảm leo thang khủng hoảng, giảm việc sử dụng vũ lực và giam giữ những cá nhân có vấn đề về hành vi, đồng thời tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ điều trị và các dịch vụ khác trong cộng đồng.

Crisis Walk-In (Trung tâm ứng phó khủng hoảng/CRC)

CRC mở cửa 24/7 và có bác sĩ tâm thần cùng các chuyên gia có trình độ khác phụ trách để cung cấp đánh giá bảo mật và giới thiệu các dịch vụ phù hợp nhất đáp ứng các thách thức về sức khỏe hành vi hiện tại của thành viên.

Dịch vụ cấp bách

Dịch vụ nội trú sức khỏe tâm thần

Ổn định Khủng hoảng 23 giờ

- ➔ Quan sát này có thể dành cho nhu cầu về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất gây nghiện
- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện hoặc cơ sở ứng phó khủng hoảng trong thời gian dưới 23 giờ để đánh giá thêm các triệu chứng và xác định nhu cầu
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị
 - » Đánh giá mức độ chăm sóc

Nhập viện tâm thần nội trú cấp tính

- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện để giúp những người có nguy cơ gây nguy hiểm cho chính họ hoặc người khác trở nên đủ ổn định để trở lại cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị
 - » Cai thuốc lá

Cơ sở lưu trú khủng hoảng

- ➔ Cung cấp nơi ở tạm thời cho các thành viên đang gặp khủng hoảng, những người cần được đưa ra khỏi môi trường căng thẳng hoặc những người cần nơi ở để ổn định hoặc cho đến khi có các phương án sắp xếp khác
- ➔ Kế hoạch xuất viện cần thiết để nhập viện
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liên kết với điều trị ngoại trú
 - » Quản lý thuốc

- » Hỗ trợ 24 giờ từ nhân viên

Nhập viện tâm thần nội trú bán cấp tính

- ➔ Các dịch vụ ít chuyên sâu hơn được cung cấp tại bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp một người chuyển tiếp sang cộng đồng hoặc một cơ sở lưu trú
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị

Cơ sở đánh giá

Chương trình Đánh giá và Ổn định Tình trạng Sử dụng Chất gây nghiện (Access Point)

Chương trình Đánh giá và Ổn định Tình trạng Sử dụng Chất gây nghiện tại Philadelphia, còn được gọi là *Access Point*, được thiết kế để điều trị cho những thành viên muốn cai nghiện ma túy hoặc rượu. *Access Point* hoạt động theo hình thức “đến đột xuất” (không cần đặt lịch trước). *Access Point* cũng có thể ổn định tình trạng cho các thành viên sử dụng rượu và các loại chất gây nghiện khác. Điều phối viên chăm sóc đảm bảo quá trình chuyển tiếp liền mạch sang cấp độ chăm sóc tiếp theo phù hợp nhất với nhu cầu của thành viên. Những thành viên đang trong tình trạng khủng hoảng tâm thần nghiêm trọng hoặc sức khỏe yếu sẽ không phù hợp với *Access Point*.

Dịch vụ điều trị nội trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)

Khởi đầu điều trị bằng buprenorphine tại Trung tâm ứng phó khủng hoảng (CRC)

CRC có thể bắt đầu điều trị bằng buprenorphine cho các thành viên bị rối loạn sử dụng opioid (OUD) và được kỳ vọng sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục bằng cách kê đơn thuốc nếu cần và kết nối thành viên với một nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú có thể tiếp tục điều trị sau khi rời CRC.

Dịch vụ điều trị nội trú được giám sát y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) – Quản lý cai nghiện (ASAM 3.7WM)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ với sự có mặt của bác sĩ để giải quyết các vấn đề quan trọng
- ➔ Bệnh nhân cần dùng thuốc và có tiền sử cai nghiện gần đây ở mức độ chăm sóc ít chuyên sâu hơn

- ➔ Với đội ngũ nhân viên điều trị nghiện, sức khỏe tâm thần và y tế tổng quát được chỉ định, những người cung cấp nhiều dịch vụ trong cơ sở điều trị 24 giờ

Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được quản lý y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 4)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ và dịch vụ chăm sóc hằng ngày với bác sĩ cho các vấn đề nghiêm trọng, không ổn định
- ➔ Có dịch vụ tư vấn 16 giờ một ngày để thu hút bệnh nhân tham gia vào quá trình điều trị

Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được quản lý y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) – Quản lý cai nghiện (ASAM 4WM)

- ➔ Được phê duyệt khi thành viên đang trong quá trình cai nghiện tích cực và cần được theo dõi và chăm sóc 24 giờ
- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ và dịch vụ chăm sóc hằng ngày với bác sĩ cho các vấn đề nghiêm trọng, không ổn định, bao gồm các vấn đề y tế
- ➔ Có dịch vụ tư vấn 16 giờ một ngày để thu hút bệnh nhân tham gia vào quá trình điều trị

Dịch vụ không cấp bách

Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần (MHOP)

- ➔ Được cung cấp tại phòng khám hoặc qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, thường là một lần mỗi tuần
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Đánh giá và thẩm định
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm

Thuốc clozapin

- ➔ Được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần hoặc điều dưỡng để đánh giá tình trạng của một người nếu họ dùng thuốc Clozaril (clozapine)
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Thăm khám định kỳ tại văn phòng
 - » Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm để đảm bảo thuốc có tác dụng như mong muốn

Trung tâm Phục hồi Tích hợp Cộng đồng (CIRC)

- ➔ Chương trình có cấu trúc do nhà cung cấp đề xuất cho những cá nhân mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng, thường là nhiều hơn một lần mỗi tuần
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Quản lý thuốc
 - » Các hoạt động xây dựng kỹ năng trong các lĩnh vực sống, học tập, làm việc và giao lưu

Liệu pháp sốc điện (ECT)

- ➔ Một phương pháp điều trị thường được sử dụng cho những người bị trầm cảm nặng hoặc rối loạn lưỡng cực không đáp ứng với các phương pháp điều trị khác.
- ➔ ECT bao gồm việc kích thích điện ngắn vào não trong lúc bệnh nhân đang được gây mê.
- ➔ Được bác sĩ khuyến nghị và cung cấp tại bệnh viện theo hình thức nội trú hoặc ngoại trú

Chăm sóc cấp tính mở rộng (EAC)

- ➔ Dịch vụ dài hạn tại bệnh viện dành cho những cá nhân đã nhiều lần nhập viện cấp tính trước đó và cần được điều trị và ổn định thêm
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị
 - » Kiểm tra tâm lý (cần phê duyệt trước riêng biệt)

Nằm viện bán trú về sức khỏe tâm thần

- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện vào ban ngày để hỗ trợ ổn định tình trạng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:

- » Quản lý thuốc
- » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình
- » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị

Mobile Hoarding Intervention and Therapy Program (Chương trình Can thiệp và Trị liệu Lưu động về Rối loạn Tích trữ)

Mobile Hoarding Intervention and Therapy Program (Chương trình Can thiệp và Trị liệu Lưu động về Rối loạn Tích trữ) cung cấp liệu pháp lưu động hằng tuần hoặc hai tuần một lần cho người lớn tuổi mắc chứng rối loạn tích trữ. Nhà trị liệu cũng theo dõi sức khỏe tổng thể và điều kiện sống của thành viên để xác định những lo ngại và hợp tác với người quản lý chăm sóc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác khi cần.

Dịch vụ phục hồi chức năng tâm thần lưu động (MPRS)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng, ít nhất một lần mỗi tuần
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Trợ giúp xác định mục tiêu cá nhân
 - » Giúp xác định và phát triển các kỹ năng để sống tự lập

Kiểm tra tâm lý

- ➔ Được cung cấp bởi một nhà tâm lý học để hỗ trợ xác định chẩn đoán và mức độ hoạt động

Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện

Điều trị hỗ trợ bằng thuốc (MAT)

Các chương trình MAT được thiết kế để cung cấp tối thiểu sáu giờ tư vấn có cấu trúc và dịch vụ giáo dục mỗi tuần cùng với phương pháp điều trị hỗ trợ bằng thuốc. Các chương trình MAT cung cấp các đánh giá toàn diện, kế hoạch điều trị cá nhân hóa và có mối liên kết chặt chẽ với các cấp độ chăm sóc khác để giải quyết nhu cầu của từng cá nhân.

Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 1.0)

- ➔ Thông thường bao gồm ít hơn chín giờ dịch vụ/tuần cho người lớn hoặc ít hơn sáu giờ một tuần cho thanh thiếu niên để phục hồi hoặc cung cấp các liệu pháp và chiến lược tăng cường động lực

- ➔ Bao gồm các dịch vụ có tổ chức có thể được cung cấp trong nhiều cơ sở khác nhau

Dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.1)

- ➔ Thông thường bao gồm ít hơn chín giờ dịch vụ/tuần cho người lớn hoặc ít hơn sáu giờ một tuần cho thanh thiếu niên để phục hồi hoặc cung cấp các liệu pháp và chiến lược tăng cường động lực
- ➔ Bao gồm các dịch vụ có thể đáp ứng nhu cầu phức tạp của các thành viên có chứng nghiện và các tình trạng bệnh lý đồng thời
- ➔ Một dịch vụ ngoại trú có tổ chức cung cấp dịch vụ điều trị vào ban ngày, trước hoặc sau giờ làm việc hoặc giờ học, vào buổi tối và/hoặc vào cuối tuần

Dịch vụ nằm viện bán trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.5)

- ➔ Thông thường cung cấp 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần cho tình trạng mất ổn định không yêu cầu chăm sóc 24 giờ
- ➔ Có thể đáp ứng nhu cầu phức tạp của các thành viên có chứng nghiện và các tình trạng bệnh lý đồng thời
- ➔ Một dịch vụ ngoại trú có tổ chức cung cấp các dịch vụ điều trị thường vào ban ngày như dịch vụ điều trị ban ngày hoặc dịch vụ nằm viện bán trú

Dịch vụ quản lý trường hợp và hỗ trợ đồng đẳng

Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT)

- ➔ Một hoạt động dựa trên bằng chứng, cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần dựa vào cộng đồng cho những người mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng
- ➔ Mục tiêu là làm giảm hoặc loại bỏ những ảnh hưởng mà các triệu chứng của bệnh tâm thần có thể gây ra đối với chức năng và chất lượng cuộc sống bằng cách cung cấp phần lớn các dịch vụ điều trị, phục hồi chức năng và hỗ trợ mà cá nhân cần để đạt được mục tiêu của mình và sống tự lập trong cộng đồng.
- ➔ Được thiết kế riêng cho từng người và giải quyết sở thích của họ cũng như các mục tiêu đã xác định được thiết lập thông qua việc xây dựng mối quan hệ và đánh giá cá nhân hóa
- ➔ Các đội ngũ phối hợp để cung cấp dịch vụ tại các địa điểm cộng đồng có thể phục vụ 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.

Quản lý trường hợp kết hợp

- ➔ Một dịch vụ cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các thành viên tiếp cận các cơ quan, dịch vụ và chuyên gia cộng đồng có chức năng cung cấp hỗ trợ, đào tạo và trợ giúp cần thiết để có cuộc sống cộng đồng ổn định, an toàn và lành mạnh.
- ➔ Các chương trình này hoạt động theo mô hình đội nhóm và có thể điều chỉnh cường độ dịch vụ được cung cấp để đáp ứng nhu cầu cá nhân của thành viên mà không cần thay đổi nhà cung cấp dịch vụ. Chương trình được thiết kế để hỗ trợ các thành viên thường xuyên đến các Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng và nhập viện nội trú cấp tính.

Quản lý trường hợp nâng cao kết hợp/ACT không theo tiêu chuẩn

- ➔ Một dịch vụ cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các thành viên tiếp cận các cơ quan, dịch vụ và chuyên gia cộng đồng có chức năng cung cấp hỗ trợ, đào tạo và trợ giúp cần thiết để có cuộc sống cộng đồng ổn định, an toàn và lành mạnh.
- ➔ Các chương trình này được tăng cường với sự hỗ trợ của người quản lý trường hợp, điều dưỡng, bác sĩ tâm thần, chuyên gia điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện toàn thời gian. Các chương trình này được thiết kế để hỗ trợ tiếp cận và phối hợp các dịch vụ cho những cá nhân thường xuyên đến Trung tâm Ứng phó Khủng hoảng, nhập viện nội trú cấp tính nhiều lần, cũng như không đạt được hiệu quả ở các cấp độ quản lý trường hợp thấp hơn.

Chuyên gia đồng đẳng được chứng nhận

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng bởi một người có kinh nghiệm sống cũng như đã hoàn thành các yêu cầu về đào tạo và chứng chỉ.
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm cố vấn hướng tới mục tiêu phục hồi, giảng dạy và giúp thực hành các kỹ năng mới, cũng như hỗ trợ tìm kiếm các dịch vụ phù hợp.

Quản lý trường hợp phục hồi chuyên sâu pháp y (FIR)

- ➔ Một sáng kiến hoàn thi hành án tù, cung cấp dịch vụ điều trị lạm dụng chất gây nghiện cho những cá nhân đủ điều kiện tham gia vào hệ thống tư pháp hình sự thay vì bị giam giữ.
- ➔ Chương trình này hoạt động theo phương pháp tiếp cận đội nhóm bao gồm: người quản lý trường hợp, cán bộ quản chế, nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chuyên gia sức khỏe tâm thần (nếu có).

Quản lý trường hợp chuyên sâu

- ➔ Một dịch vụ cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các thành viên tiếp cận các cơ quan, dịch vụ và chuyên gia cộng đồng có chức năng cung cấp hỗ trợ, đào tạo và trợ giúp cần thiết để có cuộc sống cộng đồng ổn định, an toàn và lành mạnh.
- ➔ Dành cho những cá nhân gặp khó khăn khi tham gia điều trị ngoại trú và được chẩn đoán mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng.

Phối hợp nguồn lực

- ➔ Một dịch vụ cộng đồng ngắn hạn dành cho những người mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng, có thể có vấn đề nhẹ về lạm dụng chất gây nghiện và gặp khó khăn từ nhẹ đến trung bình trong việc tiếp cận điều trị sức khỏe tâm thần, các kỹ năng sống hằng ngày liên quan đến công việc và xã hội.
- ➔ Dành cho những cá nhân gặp khó khăn khi tham gia điều trị ngoại trú và có thể đang trong tình trạng vô gia cư.

Quản lý trường hợp chuyên sâu về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)

- ➔ Dịch vụ quản lý trường hợp chuyên cung cấp các dịch vụ hỗ trợ phục hồi cho các cá nhân trong quá trình phục hồi từ chứng nghiện cũng như gặp những thách thức khác trong cuộc sống, với mục tiêu đạt được và duy trì quá trình phục hồi lâu dài.
- ➔ Cung cấp đánh giá nhu cầu liên tục, hỗ trợ lập kế hoạch mục tiêu để giải quyết mọi lĩnh vực trong cuộc sống mà một người muốn giải quyết, giúp xây dựng và tiếp cận cộng đồng có nhiều nguồn lực và hỗ trợ phục hồi.

Dịch vụ phục hồi chức năng lưu trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)

Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ thấp được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.1)

(Trước đây được gọi là Nhà bán trú - Halfway Houses)

- ➔ Thông thường cung cấp hỗ trợ và cấu trúc sinh hoạt 24 giờ với đội ngũ nhân viên được đào tạo sẵn sàng và cung cấp ít nhất năm giờ dịch vụ lâm sàng mỗi tuần
- ➔ Được điều hành bởi các nhân viên điều trị nghiện, sức khỏe tâm thần và y tế nói chung được chỉ định, những người cung cấp nhiều dịch vụ
- ➔ Được thiết kế để cải thiện các nhiệm vụ trong cuộc sống hằng ngày và phục hồi bằng cách điều trị cường độ thấp các rối loạn liên quan đến chất gây nghiện

Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ cao được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.5)

Phương pháp điều trị hỗ trợ 24 giờ trong môi trường an toàn và có cấu trúc để giúp các thành viên bắt đầu hoặc tiếp tục quá trình phục hồi. Mỗi ngày nên bao gồm các hoạt động được thiết kế để đáp ứng nhu cầu của các thành viên theo kế hoạch điều trị cá nhân của họ. Dạy các kỹ năng mới cần thiết cho quá trình chuyển tiếp thành công từ tình trạng nghiện ngập sang lối sống ổn định, phục hồi tích cực. Việc điều trị được thực hiện bởi một đội ngũ đa chuyên khoa có kiến thức bao gồm các bác sĩ lâm sàng được cấp phép/có chứng chỉ và nhân viên liên quan.

Dịch vụ điều trị nội trú chuyên sâu được giám sát y tế về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.7)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc có sự chỉ đạo chuyên môn 24 giờ tại cơ sở nội trú.
- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và/hoặc tâm thần nâng cao.
- ➔ Dịch vụ lâm sàng hằng ngày để đánh giá và giải quyết nhu cầu cá nhân của thành viên.
- ➔ Được điều hành bởi các nhân viên điều trị nghiện, sức khỏe tâm thần và y tế nói chung được chỉ định, những người cung cấp nhiều dịch vụ

Dịch vụ lưu trú sức khỏe tâm thần

Chương trình Community Treatment Teams – Clinically Supported Living (CTT – CSL, Đội ngũ điều trị cộng đồng – Hỗ trợ sinh hoạt lâm sàng)

Chương trình Community Treatment Teams cung cấp dịch vụ cho các thành viên từ 18 tuổi trở lên mắc bệnh tâm thần mãn tính. Các chương trình cung cấp các dịch vụ chuyên biệt, có cấu trúc cho những cá nhân bị mất thính lực, chấn thương sọ não, có tiền sử tự gây hại/tấn công, có hành vi tự tử dai dẳng và/hoặc mắc các chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện đồng thời.

Sức khỏe hành vi tích hợp trong chăm sóc dài hạn (IBHLTC)

IBHLTC cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại cơ sở lưu trú và điều trị cho những cá nhân được chẩn đoán mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng và đủ điều kiện được chăm sóc tại viện dưỡng lão.

Cơ sở lưu trú có cấu trúc dài hạn (LTSR)

- ➔ Các cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần lưu trú có cấu trúc cao được thiết kế để điều trị cho những người từ 18 tuổi trở lên đủ điều kiện nhập viện nhưng có thể nhận được sự chăm sóc đầy đủ tại LTSR
- ➔ Phục vụ những cá nhân mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng và dai dẳng cũng như người đã đạt được lợi ích tối đa từ các nguồn lực hỗ trợ về sức khỏe tâm thần có sẵn ở nơi khác trong cộng đồng hoặc bệnh viện

- ➔ Mức độ chăm sóc lưu trú về sức khỏe tâm thần duy nhất mà một cá nhân có thể bị tòa án cưỡng chế nhập viện điều trị
- ➔ Cung cấp các nhóm trị liệu, hoạt động, giải trí tại chỗ và có nhân viên túc trực 24 giờ một ngày

Điều trị lưu trú sức khỏe tâm thần

- ➔ Cung cấp dịch vụ điều trị tâm thần, điều trị sử dụng chất gây nghiện và phục hồi chức năng tâm thần với mục tiêu tái hòa nhập các thành viên vào cộng đồng lớn hơn
- ➔ Bao gồm một loạt các đánh giá cũng như liệu pháp cá nhân và theo nhóm sử dụng các phương pháp thực hành dựa trên bằng chứng, quản lý thuốc, hỗ trợ đồng đẳng và các dịch vụ cốt lõi khác do một đội ngũ đa ngành cung cấp
- ➔ Nhân viên tại chỗ được cung cấp hằng ngày từ 8:00 sáng đến 9:00 tối với hệ thống hỗ trợ trực tuyến 24/7 và hệ thống ứng phó khủng hoảng do các cố vấn điều hành và được các bác sĩ lâm sàng và nhân viên tâm thần hỗ trợ
- ➔ Khi đạt được mục tiêu, cá nhân sẽ tự lập hơn trong việc sử dụng các kỹ năng đã học và mức độ hỗ trợ cần thiết cho một người sẽ giảm xuống để đáp ứng với việc sẵn sàng sống tự lập của người đó.

Chăm sóc cấp tính mở rộng ngoài bệnh viện

EAC ngoài bệnh viện là chương trình điều trị lưu trú tích hợp dành cho những người đáp ứng các tiêu chí về bệnh tâm thần nghiêm trọng cũng như cần các dịch vụ hỗ trợ và sức khỏe hành vi toàn diện mở rộng tại một cơ sở lưu trú cộng đồng, ngoài bệnh viện. EAC ngoài bệnh viện cung cấp dịch vụ đánh giá toàn diện, ổn định tình trạng và điều trị.

Cơ sở điều trị lưu trú cho người lớn (RTFA)

- ➔ Được cung cấp tại một cơ sở lưu trú cộng đồng để hỗ trợ quá trình chuyển tiếp sang cuộc sống tự lập
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình
 - » Các buổi học xây dựng kỹ năng
 - » Quản lý thuốc

Dịch vụ được bảo hiểm, Trẻ em/Thanh thiếu niên

(Tối đa 18 tuổi; 21 tuổi đối với một số dịch vụ)

Dịch vụ khẩn cấp***Can thiệp khủng hoảng***

Đội ứng phó khủng hoảng lưu động dành cho trẻ em (CMCT)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 72 giờ cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống đang trải qua khủng hoảng sức khỏe hành vi, giúp ổn định tình hình và giảm nguy cơ nguy hiểm tức thời
- ➔ Dịch vụ được cung cấp 24 giờ một ngày
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Đánh giá khủng hoảng và lập kế hoạch an toàn
 - » Tham gia với thanh thiếu niên và gia đình
 - » Giới thiệu và liên kết đến các dịch vụ đã được thiết lập

Crisis Walk-in (Trung tâm ứng phó khủng hoảng/CRC)

- ➔ Thực hiện tại CRC
- ➔ Bao gồm đánh giá khủng hoảng khẩn cấp để xác định dịch vụ nào có thể sẽ hữu ích nhất

Dịch vụ cấp bách***Can thiệp khủng hoảng (Không khẩn cấp)***

Dịch vụ can thiệp lưu động cho trẻ em (CMIS)

- ➔ Dịch vụ quản lý khủng hoảng ngắn hạn, tập trung vào giải pháp được cung cấp tại nhà cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống sau khi đánh giá CMCT hoặc xuất viện khỏi CRC
- ➔ Các đội ngũ CMIS bao gồm một chuyên gia trị liệu có trình độ thạc sĩ, một người quản lý trường hợp và một bác sĩ tâm thần hoặc một điều dưỡng thực hành được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ sau hai lần trở lên mỗi tuần:
 - » Đánh giá

- » Quản lý trường hợp
- » Quản lý thuốc
- » Liệu pháp gia đình
- » Hỗ trợ theo yêu cầu 24/7

Dịch vụ nội trú sức khỏe tâm thần

Nhập viện tâm thần nội trú cấp tính

- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện trong thời gian ngắn nhằm giúp trẻ em hoặc thanh thiếu niên đủ ổn định để trở lại cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị

Đơn vị ổn định khủng hoảng (CSU)

- ➔ Được thiết kế để giúp các thành viên trẻ đang gặp phải tình trạng đau khổ cấp tính do các thách thức về sức khỏe tâm thần, căng thẳng xã hội và/hoặc tác động của việc lạm dụng chất gây nghiện
- ➔ Mục tiêu là ổn định tình trạng khủng hoảng để các thành viên trẻ có thể nhanh chóng trở về nhà hoặc chuyển đến một cơ sở cộng đồng khác
- ➔ Cung cấp phương pháp điều trị nhanh chóng, tập trung vào giải quyết thông qua đánh giá, ổn định tình trạng của trẻ thông qua liệu pháp và can thiệp bằng thuốc, cũng như phục hồi chức năng cho trẻ

Dịch vụ không cấp bách

Dịch vụ ngoại trú sức khỏe tâm thần (MHOP)

- ➔ Được cung cấp cho trẻ em dưới 18 tuổi tại phòng khám, thường là một lần mỗi tuần
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Đánh giá và thẩm định

- » Quản lý thuốc
- » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình

Nằm viện bán trú về sức khỏe tâm thần

- ➔ Các dịch vụ ngắn hạn được cung cấp cho trẻ em từ 5 đến 17 tuổi tại bệnh viện vào ban ngày để hỗ trợ ổn định tình hình
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân, gia đình và/hoặc theo nhóm
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị
 - » Dịch vụ giáo dục

Kiểm tra tâm lý

- ➔ Được cung cấp bởi một nhà tâm lý học để hỗ trợ xác định chẩn đoán, trí tuệ và mức độ hoạt động

Đánh giá tâm lý tình dục

Đánh giá tâm lý tình dục thu thập thông tin về tiền sử hành vi tình dục của thành viên để xác định nhu cầu điều trị và xác định xem có nguy cơ hành vi tình dục có vấn đề hay không.

Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)

Dịch vụ điều trị ngoại trú rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 1.0)

- ➔ Được cung cấp cho trẻ em dưới 18 tuổi tại phòng khám, thường là một lần mỗi tuần, để giúp giải quyết các thách thức về sử dụng rượu hoặc chất gây nghiện khác
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Đánh giá và thẩm định
 - » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình
 - » Quản lý thuốc

Dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 2.1)

- ➔ Được cung cấp cho trẻ em dưới 18 tuổi tại phòng khám ít nhất sáu giờ mỗi tuần để hỗ trợ ở mức độ cao hơn đối với các thách thức về sử dụng rượu hoặc chất gây nghiện
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp cá nhân và theo nhóm
 - » Quản lý thuốc

Dịch vụ quản lý trường hợp**Quản lý trường hợp kết hợp**

- ➔ Một dịch vụ cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các thành viên tiếp cận các cơ quan, dịch vụ và chuyên gia cộng đồng có chức năng cung cấp hỗ trợ, đào tạo và trợ giúp cần thiết để có cuộc sống cộng đồng ổn định, an toàn và lành mạnh.
- ➔ Các chương trình này hoạt động theo mô hình đội nhóm và có thể điều chỉnh cường độ dịch vụ được cung cấp để đáp ứng nhu cầu cá nhân của thành viên mà không cần thay đổi nhà cung cấp dịch vụ.
- ➔ Quản lý trường hợp kết hợp được thiết kế để hỗ trợ việc tiếp cận và phối hợp các dịch vụ.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên sâu (IBHS)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống

Các dịch vụ có thể được cung cấp như sau:

Dịch vụ chuyển tiếp và ổn định lâm sàng (CTSS)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 90 ngày để giải quyết nhu cầu ổn định và sức khỏe tâm thần của trẻ em trong các cơ sở nuôi dưỡng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp cá nhân và gia đình tại nhà
 - » Can thiệp khủng hoảng
 - » Quản lý thuốc

- » Phối hợp các dịch vụ cần thiết

Dịch vụ cá nhân IBHS

- ➔ Giúp đỡ thành viên trong gia đình, trường học hoặc cộng đồng
- ➔ Liệu pháp và hỗ trợ được sử dụng để đạt được mục tiêu điều trị, tăng cường các chiến lược đối phó và hỗ trợ xây dựng kỹ năng
- ➔ Có thể được cung cấp bằng cách sử dụng dịch vụ tư vấn hành vi (BC), trị liệu lưu động (MT) và/hoặc kỹ thuật viên sức khỏe hành vi (BHT)
 - » Các dịch vụ BC bao gồm việc lập và cập nhật kế hoạch điều trị cá nhân (ITP) và giám sát quá trình ITP với đội ngũ điều trị
 - » Các dịch vụ MT bao gồm liệu pháp cá nhân và gia đình, lập và cập nhật ITP, hỗ trợ ổn định khủng hoảng và hỗ trợ giải quyết nhu cầu của thành viên
 - » BHT làm việc với thành viên về các mục tiêu của kế hoạch điều trị

Dịch vụ theo nhóm IBHS

- ➔ Có thể được cung cấp trong trường học, cơ sở cộng đồng hoặc cơ sở giống cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ bao gồm:
 - » Liệu pháp
 - » Hoạt động có cấu trúc
 - » Các hoạt động cộng đồng giải quyết các mục tiêu điều trị của thành viên

Dịch vụ phân tích hành vi ứng dụng (ABA) của IBHS

- ➔ Được sử dụng để phát triển các kỹ năng về hành vi, xã hội, giao tiếp và thực hành bằng cách sử dụng biện pháp củng cố, gợi ý, xem xét nhiệm vụ hoặc các phương pháp khác để thành viên đạt được mục tiêu
- ➔ Có thể được thực hiện thông qua phân tích hành vi (BA), tư vấn hành vi – ABA (BC-ABA), trợ lý tư vấn hành vi – ABA (Asst. BC-ABA), dịch vụ kỹ thuật viên sức khỏe hành vi – ABA (BHT-ABA), hoặc điều trị tăng cường sớm ABA cho trẻ nhỏ

- » Các dịch vụ của BA và BC-ABA bao gồm việc lập và cập nhật kế hoạch điều trị cá nhân (ITP) và giám sát quá trình ITP với đội ngũ điều trị. Dịch vụ BA cũng bao gồm phân tích chức năng.
- » Các dịch vụ Asst. BC-ABA bao gồm hỗ trợ cá nhân, cung cấp dịch vụ BA hoặc BC-ABA và cung cấp hỗ trợ trực tiếp.
- » BHT-ABA làm việc với thành viên về các mục tiêu của kế hoạch điều trị.
- » Điều trị tăng cường sớm ABA cho trẻ nhỏ từ 2 đến 5 tuổi chưa vào mẫu giáo và bao gồm kế hoạch ITP với ít nhất một mục tiêu đang được thực hiện về đào tạo phụ huynh.

Dịch vụ gia đình (FBS)

- ➔ Được cung cấp cho các gia đình để giúp họ chăm sóc trẻ em từ 3 đến 21 tuổi có nhu cầu và hành vi khó khăn tại nhà riêng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý trường hợp và hỗ trợ gia đình
 - » Liệu pháp cá nhân và gia đình
 - » Hỗ trợ khủng hoảng 24/7

Liệu pháp gia đình chức năng (FFT)

- ➔ Chương trình điều trị ngắn hạn với trung bình 12 đến 14 buổi trong vòng ba đến năm tháng
- ➔ Làm việc chủ yếu với những người từ 11 đến 18 tuổi được chuyển đến các hệ thống tư pháp vị thành niên, sức khỏe tâm thần, trường học hoặc phúc lợi trẻ em vì các vấn đề về hành vi hoặc cảm xúc
- ➔ Được thực hiện ở cả phòng khám và tại nhà cũng như có thể được cung cấp tại trường học

Liệu pháp đa hệ thống cho các hành vi tình dục có vấn đề (MST-PSB)

MST-PSB là phiên bản điều chỉnh từ mô hình điều trị dựa trên bằng chứng, liệu pháp đa hệ thống (MST), nhằm mục tiêu cụ thể đến những thanh thiếu niên có hành vi tình dục có vấn đề dẫn đến việc xâm hại người khác.

Cơ sở điều trị lưu trú (RTF)***Cơ sở điều trị lưu trú tâm thần (PRTF)******(Có và không có sự công nhận của Joint Commission)***

- ➔ Cung cấp cho trẻ em dưới 21 tuổi trong cơ sở lưu trú có nguy cơ gây nguy hiểm cho sự an toàn của bản thân hoặc người khác và chưa đạt được hiệu quả từ các phương pháp điều trị tại cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình
 - » Dịch vụ tâm thần
 - » Giáo dục tại cơ sở

Community Residential Rehabilitation (CRR, Phục hồi Chức năng Lưu trú tại Cộng đồng)***CRR Host Home (Chương trình Nhà Lưu trú Phục hồi Cộng đồng)***

- ➔ Được cung cấp cho trẻ em từ 6-18 tuổi trong môi trường gia đình bảo trợ
- ➔ Mục tiêu là giúp trẻ em quay trở lại nhận sự hỗ trợ tự nhiên trong cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Liệu pháp lưu động, cá nhân và gia đình
 - » Quản lý thuốc
 - » Quản lý trường học

Dịch vụ phục hồi chức năng lưu trú về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)***Dịch vụ điều trị lưu trú cường độ cao được quản lý lâm sàng về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD) (ASAM 3.5)***

- ➔ Dịch vụ lưu trú ngắn hạn hoặc dài hạn cho trẻ em từ 13 đến 18 tuổi gặp khó khăn do sử dụng chất gây nghiện
- ➔ Các dịch vụ có thể bao gồm:
 - » Quản lý thuốc
 - » Liệu pháp cá nhân, theo nhóm và gia đình
 - » Kế hoạch chăm sóc sau điều trị