

CẨM NANG HỘI VIÊN

Cập nhật tháng Một năm 2023



Community Behavioral Health

A DIVISION OF DBHIDS | CBHPHILLY.ORG



Member Services Hotline

888.545.2600

(TTY: Relay, 7-1-1)



**Philadelphia
Crisis Line**

215.685.6440

Kính gửi Quý Hội Viên CBH,

Chào mừng quý vị đến với Mạng Lưới CBH!

Cẩm Nang Hội Viên này sẽ đóng vai trò là một nguồn hỗ trợ cho các nhu cầu về sức khỏe hành vi của quý vị. Quý vị sẽ tìm thấy thông tin về hỗ trợ cấp cứu, các dịch vụ hiện có cũng như các khiếu nại và than phiền trong nội dung Cẩm Nang.

Xin vui lòng đọc kỹ Cẩm Nang để nắm rõ tất cả các dịch vụ bên trong mạng lưới CBH cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị trong vai trò là hội viên CBH.

Nội dung của Cẩm Nang này có thể thay đổi theo các quy định của liên bang và tiểu bang. Để biết thông tin cập nhật nhất, vui lòng xem phiên bản kỹ thuật số của Cẩm Nang Hội Viên CBH trực tuyến tại cbhphilly.org.

Trân trọng,

Đội Ngũ Nhân Viên Dịch Vụ Hội Viên CBH

MỤC LỤC

1. Chào Mừng.....	5
Giới Thiệu.....	5
Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health	5
Dịch Vụ Hội Viên CBH	7
Thẻ Nhận Dạng Hội Viên.....	7
Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng	8
Dịch Vụ Thông Tin Liên Lạc.....	11
Ghi Danh.....	12
Thay Đổi về Bảo Hiểm.....	12
Thông Tin về Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.....	13
Chọn hoặc Thay Đổi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ	13
Thăm Khám tại Phòng Mạch	14
Chăm Sóc Ngoài Giờ.....	14
2. Quyền và Trách Nhiệm	15
Quyền và Trách Nhiệm của Hội Viên.....	15
Chấp Thuận với Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần.....	17
Quyền Riêng Tư và Bảo Mật Thông Tin	18
Thông Tin Ghi Hóa Đơn.....	18
Bảo Hiểm Trách Nhiệm Bên Thứ Ba	19
Phối Hợp Các Phúc Lợi	19
Báo Cáo Gian Lận và Lạm Dụng	20
3. Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi.....	21
Dịch Vụ Được Bao Trả	21
Dịch Vụ Không Được Bao Trả	21
Ý Kiến Thứ Hai	21
Cho Phép Trước là gì?	21
Dịch Vụ Được Bao Trả, Người Lớn.....	23
Dịch Vụ Được Bao Trả, Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên.....	27
Mô Tả Dịch Vụ	29
4. Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới và Dịch Vụ Ngoài Chương Trình	31
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới.....	31

Nhận Chăm Sóc Ngoài Khu Vực Dịch Vụ của CBH	31
Dịch Vụ Ngoài Chương Trình	31
5. Chỉ Dẫn Trước về Sức Khỏe Tâm Thần	34
Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần	34
Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần.....	34
Hỗ Trợ Soạn Thảo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần và Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần.....	35
Cần Làm Gì Nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Không Làm Theo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần của Quý Vị	35
6. Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất.....	36
Ai Bao trả Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất của Quý Vị?	36
Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất của Quý Vị	36
Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe Thể Chất và Sức Khỏe Hành Vi.....	36
Sức Khỏe Thể Chất HealthChoices	37
Community HealthChoices	38
7. Khiếu Nại, Than Phiền và Điều Trần Công Bằng.....	40
Khiếu Nại	40
Than Phiền	45
Khiếu Nại và Than Phiền Cấp Tốc.....	48
Trợ Giúp về Quy Trình Khiếu Nại và Than Phiền	50
Điều Trần Công Bằng của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh).....	52
Điều Trần Công Bằng Cấp Tốc.....	55
Phụ lục: Mô Tả Dịch Vụ Được Bao Trả	56
Dịch Vụ Được Bao Trả, Người Lớn.....	56
Dịch Vụ Được Bao Trả, Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên.....	66

1. CHÀO MỪNG

Giới Thiệu

HealthChoices là gì?

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

- ➔ Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua các Tổ Chức Chăm Sóc Điều Quản về Sức Khỏe Thể Chất (PH-MCO) hoặc thông qua các Tổ Chức Chăm Sóc Điều Quản của Community HealthChoices (CHC-MCO). PH-MCO được giám sát bởi Office of Medical Assistance Programs (Văn Phòng Chương Trình Medical Assistance) của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh), còn CHC-MCO được giám sát bởi Office of Long-Term Living (Văn Phòng Cư Trú Dài Hạn) của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh). Để biết thêm thông tin, hãy xem phần [Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất](#).
- ➔ Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất kích thích. Các dịch vụ này được cung cấp thông qua các Tổ Chức Chăm Sóc Điều Quản về Sức Khỏe Hành Vi (BH-MCO) được giám sát bởi Office of Mental Health and Substance Abuse Services (Văn Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần và Lạm Dụng Chất Kích Thích, OMHSAS) của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh).

Chào mừng quý vị đến với Community Behavioral Health

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

Hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi của Philadelphia bao gồm [Department of Behavioral Health & Intellectual disAbility Services](#) (Sở Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi và Thiếu Năng Trí Tuệ, DBHIDS) mà CBH là một bộ phận trong đó, cùng với các nhà cung cấp dịch vụ. Mục đích của hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi là để giúp những người có vấn đề về sử dụng chất kích thích hoặc sức khỏe tâm thần có được sức khỏe, phúc lợi và khả năng tự quyết.

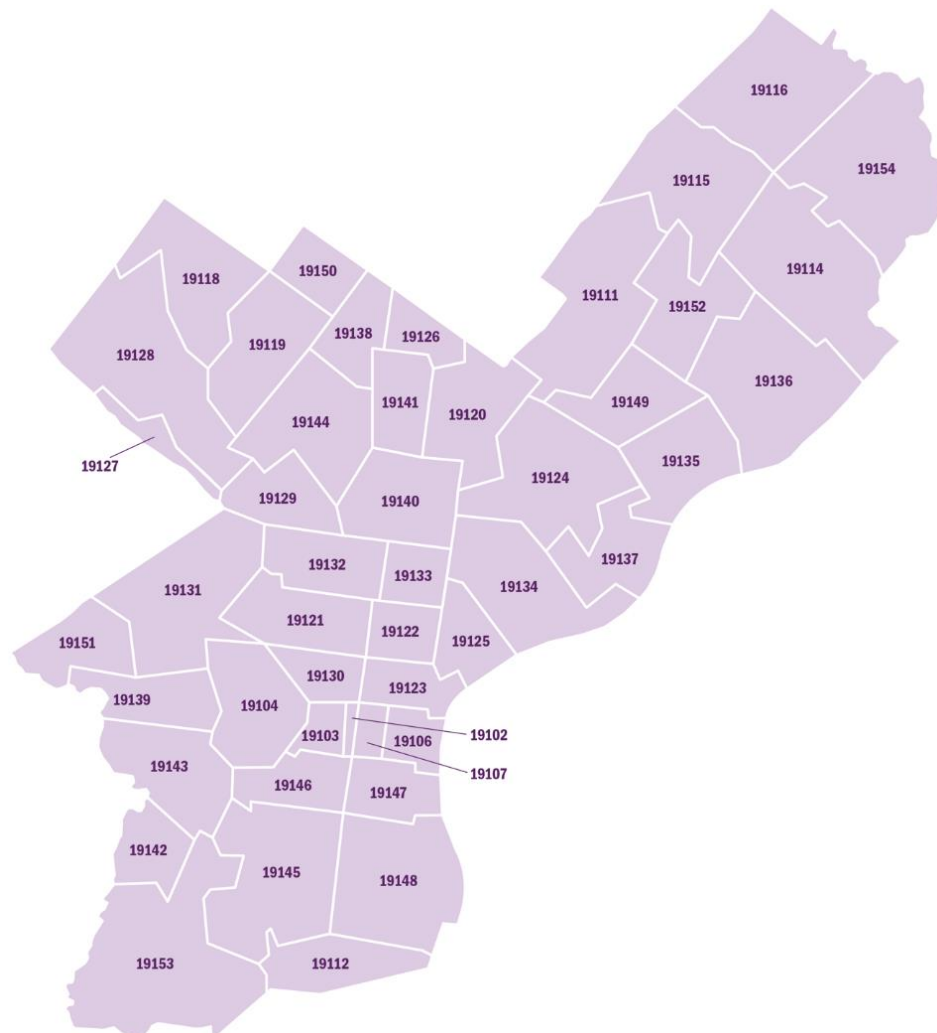
CBH là một tổ chức chăm sóc điều quản (MCO). CBH phối hợp cùng với các đối tác tiểu bang Pennsylvania (PA) ở [Office of Mental Health and Substance Abuse Services](#) (Văn Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần và Lạm Dụng Chất Kích Thích, OMHSAS) của PA Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania). Chúng tôi phối hợp quản lý các phúc lợi về sức khỏe hành vi cho người dân Philadelphia đang nhận Medical Assistance (MA), còn gọi là Medicaid, thông qua chương trình Medicaid của Pennsylvania, được gọi là [HealthChoices](#).

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

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

CBH đảm bảo rằng quý vị nhận được đúng loại dịch vụ cần thiết và dịch vụ đó thuộc phạm vi được bao trả theo HealthChoices. CBH có thể không bao trả tất cả chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Hãy đọc kỹ cẩm nang để xác định dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được bao trả. Quý vị có thể gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 nếu có bất kỳ thắc mắc nào về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ cbhphilly.org.

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



Dịch Vụ Hội Viên CBH

Nhân viên tại Dịch Vụ Hội Viên CBH có thể:

- ➔ Trả lời thắc mắc của quý vị
- ➔ Giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi gần chỗ quý vị
- ➔ Kết nối quý vị với các nguồn lực phương tiện đưa đón
- ➔ Đảm bảo quý vị được nhận các dịch vụ thích hợp
- ➔ Đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả để quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ đó

Dịch Vụ Hội Viên CBH của CBH hoạt động **24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần** và quý vị có thể liên hệ theo số 1-888-545-2600. Hội viên bị điếc, lảng tai hoặc có khó khăn khi nói có thể gọi cho Tổng Đài Tiếp Âm của Pennsylvania theo số 711 để được hỗ trợ liên lạc với CBH. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, nhân viên có thể giúp quý vị tiếp cận dịch vụ thông dịch viên.

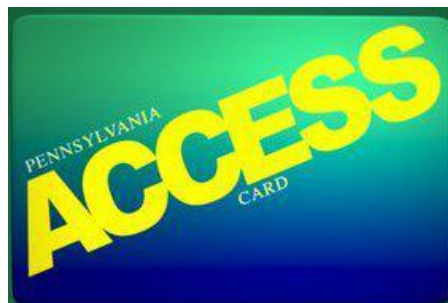
Quý vị cũng có thể liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên CBH qua thư theo địa chỉ:

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

Thẻ Nhận Dạng Hội Viên

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

Quý vị sẽ được nhận một thẻ ACCESS. Quý vị có thể xuất trình thẻ này tại các buổi hẹn khám nếu cần chứng minh rằng quý vị đã được ghi danh vào chương trình Medical Assistance. Nếu quý vị bị mất thẻ ACCESS, hãy gọi cho County Assistance Office (Văn Phòng Hỗ Trợ Quận, CAO). Số điện thoại liên hệ với CAO được cung cấp bên dưới, trong phần Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng.



Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng

Dưới đây là danh sách các số điện thoại quan trọng quý vị có thể cần sử dụng. Nếu quý vị không biết nên gọi cho ai, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên CBH để được trợ giúp:

➔ 1-888-545-2600

Đối với dịch vụ TTY, hãy gọi cho Tổng Đài Tiếp Âm của Pennsylvania theo số 711

Người Liên Lạc Khẩn Cấp

Vui lòng xem [phần Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi](#) để biết thêm thông tin về các dịch vụ cấp cứu. Nếu gặp phải tình huống cấp cứu, quý vị có thể tìm trợ giúp bằng cách gọi đến các số bên dưới; xem thêm thông tin về Dịch Vụ Cấp Cứu trong phần Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi trong mục “Mô Tả Dịch Vụ”.

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

Philadelphia Crisis Line (Đường Dây Khủng Hoảng Philadelphia)

Đại Diện về Sức Khỏe Tâm Thần (người giám sát hệ thống dịch vụ cấp cứu về sức khỏe hành vi của thành phố) sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ cấp cứu, chỉ định các nhóm cấp cứu lưu động đến thăm khám tại nhà để hỗ trợ các gia đình gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần cũng như trợ giúp tiếp cận các Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng.

215-685-6440 (Phục vụ 24/7)

Intellectual Disability Services Emergency Line (Đường Dây Khẩn Cấp Dịch Vụ Thiếu Năng Trí Tuệ)

Hãy gọi đến để được hỗ trợ khẩn cấp hoặc báo cáo người thiếu năng trí tuệ bị mất tích.

215-829-5709

215-685-6440 (Sau 5 giờ chiều)

Can Thiệp Tự Tử và Khủng Hoảng

988 Suicide & Crisis Lifeline (Phục vụ 24/7)

Điện thoại: 988

988lifeline.org

Einstein's Crisis Response Center (Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng của Einstein) Phục vụ 24/7

Nhân viên can thiệp khủng hoảng/tự tử đã qua đào tạo sẽ cung cấp dịch vụ cố vấn, tham vấn và giới thiệu cho những người đang tìm kiếm sự hỗ trợ cho các nhu cầu về tâm thần cấp tính

215-951-8300

Tình Huống Khẩn Cấp về Bạo Lực Gia Đình

Philadelphia Domestic Violence Hotline

(Đường Dây Nóng về Bạo Lực Gia Đình Philadelphia)

(Phục vụ 24/7)

1-866-723-3014

National Domestic Violence Hotline

(Đường Dây Nóng Quốc Gia về Bạo Lực Gia Đình)

(Phục vụ 24/7)

1-800-799.SAFE (7233)

Nhắn tin “START” đến số 88788

thehotline.org

Women Against Abuse (Chống Lạm Dụng Phụ Nữ)

womenagainstabuse.org

Xem [phần Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng](#) bên dưới để biết thêm các nguồn lực hỗ trợ về bạo lực gia đình.

Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng

Người lớn	Trẻ Em/Thanh Thiếu Niên
Einstein Medical Center (Trung Tâm Y Tế Einstein) 215-951-8300 5501 Old York Road einstein.edu	Bethanna 215-568-2435, 800-285-2435 2501 Reed Street bethanna.org
Friends Hospital (Bệnh Viện Friends) 215-831-4600 4641 Roosevelt Boulevard friendshospital.com	PATH – Urgent Care (PATH – Chăm Sóc Khẩn Cấp) 215-728-4651 1919 Cottman Avenue, Korsin Building pathcenter.org
Pennsylvania Hospital (Bệnh Viện Pennsylvania) 215-829-3000 Spruce Building, 801 Spruce Street, 1st Floor pennmedicine.org	Philadelphia Children’s Crisis Response Center (Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng dành cho Trẻ Em của Philadelphia) 215-878-2600 3300 Henry Avenue, Falls Two Building philachildrensrcr.com
Temple University Hospital, Episcopal Campus (Bệnh Viện Đại Học Temple, Khuôn Viên Giám Mục) 215-707-2577 100 East Lehigh Avenue templehealth.org	

Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng – Sơ lược

Tên	Thông Tin Liên Hệ	Hoạt Động Hỗ Trợ được Cung Cấp
Số điện thoại của Pennsylvania Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania)		
County Assistance Office (Văn Phòng Hỗ Trợ Quận)/COMPASS	1-877-395-8930 1-800-451-5886 (TTY/TTD) compass.state.pa.us	Thay đổi thông tin cá nhân của quý vị để hội đủ điều kiện hưởng Medical Assistance. Xem phần Ghi Danh của cẩm nang này để biết thêm thông tin.
Fraud and Abuse Reporting Hotline (Đường dây nóng về Báo Cáo Gian Lận và Lạm Dụng), Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh)	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477) dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/	Báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng của hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong Chương Trình Medical Assistance. Xem phần Báo Cáo về Gian Lận và Lạm Dụng của cẩm nang này để biết thêm thông tin.
Số Điện Thoại Quan Trọng Khác		
Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm), Bureau of Consumer Services (Cục Dịch Vụ Người Tiêu Dùng)	1-877-881-6388 insurance.pa.gov	Yêu cầu cung cấp biểu mẫu Khiếu Nại, gửi Khiếu Nại hoặc trao đổi với đại diện dịch vụ người tiêu dùng.

Tên	Thông Tin Liên Hệ	Hoạt Động Hỗ Trợ được Cung Cấp
Adult Protective Services (Dịch Vụ Bảo Vệ Người Lớn)	1-800-490-8505 dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/	Báo cáo hành vi nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê, bóc lột hoặc bỏ mặc người lớn tuổi từ 60 trở lên và người lớn từ 18 đến 59 tuổi bị thiếu năng thể chất hoặc tâm thần.
Hỗ Trợ Tiếp Cận Dịch Vụ		
Community Behavioral Health (CBH)	1-888-545-2600 (TTY 711) cbhphilly.org	Để được trợ giúp 24/7 với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và sử dụng chất kích thích
Sáng Kiến Đặc Biệt về Sức Khỏe Hành Vi	215-546-1200 <i>Giờ Làm Việc Thông Thường, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu</i> bhsi-dbhids.org	Để trợ giúp những người đang gặp các vấn đề về sử dụng chất kích thích nhưng không có bảo hiểm
Intellectual Disability Line (Đường dây nóng về Thiếu Năng Trí Tuệ)	215-685-5900 215-685-6440 (sau 5 giờ chiều)	Để được hỗ trợ thường xuyên, hỗ trợ khẩn cấp và để báo cáo người thiếu năng trí tuệ bị mất tích
Nguồn Lực về Bạo Lực Gia Đình		
Women Against Abuse (Chống Lạm Dụng Phụ Nữ)	215-386-1280 215-386-7777 (Nơi trú ẩn) womenagainstabuse.org	Để cung cấp thông tin hoặc hỗ trợ 24/7 cho quý vị hoặc người quen của quý vị
Women in Transition (Phụ Nữ trong Quá Trình Chuyển Đổi)	215-751-1111 <i>Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều</i> witservices@helpwomen.org helpwomen.org	WIT LifeLine, kết nối với các cố vấn, nhân viên và tình nguyện viên đã qua đào tạo và hiểu rõ về sang chấn tâm lý
Lutheran Settlement House (Nhà Định Cư Lutheran) (Español)	215-462-8610, số máy lẻ 1278 lutheransettlement.org	Tư vấn cá nhân cho tất cả những người còn sống, bao gồm cả nam giới và thanh thiếu niên
ChildLine and Abuse Registry (Đường dây ChildLine và Cơ Sở Dữ Liệu về Lạm Dụng)	1-800-932-0313 dhs.pa.gov/KeepKidsSafe/	Nhận báo cáo 24/7 về các trường hợp nghi ngờ lạm dụng trẻ em
Nguồn Lực Nhà Ở		
Office of Supportive Housing (Văn Phòng Hỗ Trợ Nhà Ở)	215-232-1984 philadelphiaofficeofhomelesssservices.org	Để được trợ giúp tìm nơi trú ẩn 24/7 (mọi giới tính)
Salvation Army (Quân Đội Cứu Tế)	215-568-5111 easternusa.salvationarmy.org	Dành cho phụ nữ và trẻ em đang tìm kiếm nơi trú ẩn

Tên	Thông Tin Liên Hệ	Hoạt Động Hỗ Trợ được Cung Cấp
Phương Tiện Đưa Đón		
ModivCare	1-877-835-7412 modivcare.com	Dành cho những người cần hỗ trợ tìm phương tiện để đến buổi hẹn khám chăm sóc sức khỏe hành vi
Hỗ Trợ Khác		
The Pennsylvania Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania, PA DHS)	1-800-692-7462 dhs.pa.gov	Bảo hiểm hỗ trợ tiền mặt và bảo hiểm phúc lợi
Social Security Administration (Sở An Sinh Xã Hội)	1-800-772-1213 ssa.gov	Trợ cấp tài chính cho người khuyết tật và người lớn tuổi
Nhóm Vận Động Ủng Hộ		
Community Legal Services (Dịch Vụ Pháp Lý Cộng Đồng)	215-981-3700 clsphila.org	Trợ giúp về pháp lý dành cho người lớn và trẻ em
Đội Ngũ về Sự Hải Lòng của Người Tiêu Dùng	215-923-9627 thecst.org	Vận động ủng hộ cho người lớn và trẻ em
Disabilities Law Project (Dự Án Luật Dành Cho Người Khuyết Tật)	215-238-8070 disabilityrightspa.org	Trợ giúp pháp lý dành cho người khuyết tật
Family Resource Network (Mạng Lưới Nguồn Lực Gia Đình)	800-372-6510 familyresourcenetwork.org	Cố vấn qua điện thoại, gặp mặt trực tiếp, hội thảo và theo nhóm; nhóm hỗ trợ gia đình; thông tin về người thân yêu bị bỏ tù có thể mắc bệnh tâm thần
Mental Health Partnerships (Hợp Tác về Sức Khỏe Tâm Thần)	215-751-1800 mentalhealthpartnerships.org	Vận động ủng hộ cho người lớn
Parents Involved Network (Mạng Lưới Phụ Huynh Tham Gia)	267-507-3860	Các phụ huynh đang tìm kiếm hỗ trợ vận động ủng hộ cho con em

Dịch Vụ Thông Tin Liên Lạc

CBH có thể cung cấp miễn phí cho quý vị Cẩm Nang này và những thông tin cần thiết khác bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. CBH cũng có thể cung cấp miễn phí cho quý vị Cẩm Nang và những thông tin cần thiết khác theo các định dạng khác chẳng hạn như đĩa CD, chữ nổi Braille, chữ in lớn, đĩa DVD, thông tin liên lạc dạng điện tử và các định dạng khác nếu quý vị cần. Vui lòng

liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600 để nhờ hỗ trợ nếu cần. Tùy vào thông tin quý vị cần, CBH có thể cần tối đa 5 ngày để gửi thông tin cho quý vị.

CBH cũng sẽ bố trí phiên dịch viên, bao gồm cả dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ hoặc TTY, nếu quý vị không nói hoặc hiểu được tiếng Anh, bị khiếm thính hoặc gặp khó khăn trong việc nghe. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600 và Dịch Vụ Hội Viên CBH sẽ kết nối quý vị với dịch vụ thông dịch viên đáp ứng các nhu cầu của quý vị. Đối với dịch vụ TTY, hãy gọi cho Tổng Đài Tiếp Âm của Pennsylvania theo số 711.

Ghi Danh

Để nhận dịch vụ trong chương trình HealthChoices, quý vị cần phải hội đủ điều kiện hưởng Medical Assistance. Quý vị sẽ nhận được một số giấy tờ hoặc cuộc gọi điện thoại để đánh giá lại tình trạng hội đủ điều kiện tham gia của quý vị. Quý vị cần tuân thủ các hướng dẫn để không bị ngừng Medical Assistance. Nếu có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào mà quý vị nhận được hoặc nếu quý vị không chắc chắn tình trạng hội đủ điều kiện tham gia Medical Assistance của mình có được cập nhật hay không, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600 hoặc CAO của quý vị.

Thay Đổi về Bảo Hiểm

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

Thay Đổi về Hộ Gia Đình

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

Ví dụ:

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

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

Chuyện Gì Xảy Ra Nếu Tôi Chuyển Nơi Ở?

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

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

Mất Phúc Lợi

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

Thông Tin về Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của CBH có thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH. Xem danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại cbhphilly.org/members/provider-directory/. Quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-545-2600 để yêu cầu gửi bản sao danh mục nhà cung cấp dịch vụ đó cho mình. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ bao gồm các thông tin sau về các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới:

- ➔ Tên, địa chỉ, địa chỉ trang web, địa chỉ email, số điện thoại
- ➔ Việc nhà cung cấp dịch vụ có chấp nhận bệnh nhân mới hay không
- ➔ Giấy tờ chứng minh năng lực và dịch vụ do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp
- ➔ Việc nhà cung cấp dịch vụ có nói các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh hay không, nếu có thì sẽ nói những ngôn ngữ nào
- ➔ Việc cơ sở của nhà cung cấp dịch vụ có đủ điều kiện phục vụ người sử dụng xe lăn hay không

Chọn hoặc Thay Đổi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Quý vị có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị sẽ đến khám.

- ➔ Nếu quý vị bắt đầu một dịch vụ mới, thay đổi dịch vụ chăm sóc sức khỏe hiện tại hoặc muốn thay đổi nhà cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do gì, CBH sẽ giúp quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ mới. Hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-545-2600 để được giúp đỡ.

- ➔ Nếu quý vị là hội viên mới của CBH và hiện không nhận dịch vụ, thì quý vị có thể cần phải bắt đầu nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của chúng tôi. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị đã ghi danh tham gia Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania nhưng không thuộc mạng lưới của CBH, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại trong tối đa 60 ngày. CBH sẽ thanh toán các dịch vụ này cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị chưa ghi danh tham gia Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania, thì CBH sẽ không thanh toán cho các dịch vụ quý vị đang nhận từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới CBH, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-545-2600.
- ➔ Có thể có những lúc nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi mạng lưới của CBH. Ví dụ: nhà cung cấp dịch vụ có thể đóng cửa hoặc chuyển đi nơi khác. Khi nhà cung cấp mà quý vị đang nhận dịch vụ rời khỏi mạng lưới của CBH, quý vị sẽ được thông báo. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh tham gia Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp này trong tối đa 60 ngày. Quý vị cũng sẽ cần phải chọn nhà cung cấp dịch vụ mới.

Thăm Khám tại Phòng Mạch

Lấy Hẹn với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Để lấy hẹn với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hãy gọi cho phòng mạch của nhà cung cấp. Nếu quý vị cần hỗ trợ lấy hẹn, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu quý vị cần hỗ trợ để đến cuộc hẹn khám với nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng xem phần Chương Trình Đưa Đón Medical Assistance (MATP) ở [phần Dịch Vụ Ngoài Chương Trình](#) trong Cẩm Nang này hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số điện thoại ở trên.

Tiêu Chuẩn Lấy Hẹn

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

Chăm Sóc Ngoài Giờ

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

2. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

Quyền và Trách Nhiệm của Hội Viên

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

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

Quyền của Hội Viên

Là hội viên của CBH, quý vị có một số quyền nhất định. Các quyền này được liệt kê bên dưới. Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu cần trợ giúp để hiểu thông tin này.

Tiếp Nhận Thông Tin

Mỗi Hội Viên đều có quyền nhận thông tin về CBH, các chính sách, thủ tục, dịch vụ, nhân viên hành nghề, nhà cung cấp của chúng tôi cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị.

Nhân Phẩm và Quyền Riêng Tư

Mỗi Hội Viên được đảm bảo quyền được đối xử tôn trọng và có xem xét đến nhân phẩm, quyền riêng tư và quyền bảo mật của họ.

Tiếp Nhận Thông Tin về Các Lựa Chọn Điều Trị Có Sẵn

Mỗi Hội Viên được đảm bảo quyền tiếp nhận thông tin về các lựa chọn điều trị hiện có cần thiết về mặt y khoa được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của Hội Viên, bất kể phải tốn chi phí hay được phúc lợi bao trả.

Tham Gia Vào Các Quyết Định

Mỗi Hội Viên được đảm bảo quyền tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hành vi của mình. Quý vị có thể tham gia nhóm điều trị của mình bằng cách đặt câu hỏi và nhận câu trả lời trước và trong khi điều trị, đồng thời mời các thành viên gia đình và những người quan trọng khác tham gia việc điều trị của quý vị.

Từ Chối Điều Trị

Mỗi Hội Viên (khi tham gia ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc của họ) có thể từ chối điều trị. Trong những trường hợp này, quý vị có quyền được giải thích về những gì có thể xảy ra nếu quý vị không được điều trị.

Khiếu Nại hoặc Than Phiền Bằng Lời nói

Mỗi Hội Viên đều có quyền lên tiếng khiếu nại về CBH hoặc dịch vụ chăm sóc mình nhận được từ một nhà cung cấp. Mỗi Hội Viên đều có quyền nộp đơn than phiền nếu họ không hài lòng về bất kỳ quyết định nào của CBH. Xem [phần Khiếu Nại, Than Phiền và Điều Trần Công Bằng](#) để biết thêm thông tin.

Đưa Ra Đề Xuất

Mỗi Hội Viên đều có quyền đưa ra các đề xuất liên quan đến Chính Sách về Quyền và Trách Nhiệm của Hội Viên CBH.

Không Bị Hạn Chế hoặc Cách Ly

Mỗi Hội Viên đều được đảm bảo quyền không bị bất cứ hạn chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một biện pháp vũ lực, kỷ luật, tạo thuận lợi hay trả thù.

Bản Sao Hồ Sơ Y Tế

Mỗi Hội Viên đều được đảm bảo quyền yêu cầu và nhận một bản sao hồ sơ y tế của mình được lưu giữ tại CBH, cũng như yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa các hồ sơ đó.

Tự Do Thực Hiện Quyền

Mỗi Hội Viên đều được tự do thực hiện các quyền của mình và việc thực thi các quyền đó không ảnh hưởng xấu đến cách CBH và nhà cung cấp đối xử với Hội Viên đó.

Ý Kiến Thứ Hai

Tất cả các Hội Viên CBH đều có quyền yêu cầu một ý kiến thứ hai. Các hội viên có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi có đủ trình độ bên trong mạng lưới của CBH. Dịch Vụ Hội Viên CBH sẽ cho phép quý vị lựa chọn ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi phù hợp.

Bảo Mật

Chúng tôi biết rằng quyền riêng tư có ý nghĩa quan trọng đối với quý vị. Điều đó cũng rất quan trọng đối với chúng tôi. CBH muốn quý vị biết rằng chúng tôi luôn tôn trọng quyền riêng tư của quý vị và nỗ lực bảo vệ điều đó. Nhân viên CBH luôn tuân thủ tất cả các luật về bảo mật.

Trách Nhiệm của Hội Viên

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

Là Hội Viên CBH, quý vị có trách nhiệm:

- ➔ Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về lý do quý vị tìm kiếm sự trợ giúp cũng như trả lời các câu hỏi một cách trung thực và đầy đủ nhất có thể.

- ➔ Hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia vào việc phát triển các mục tiêu điều trị đã được cả hai bên thống nhất, ở mức độ có thể.
- ➔ Thực hiện theo kế hoạch chăm sóc mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thống nhất.
- ➔ Luôn cho County Assistance Office (Văn Phòng Hỗ Trợ Quận), nhà cung cấp và CBH biết về bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin của quý vị (địa chỉ/số điện thoại). Điều này rất quan trọng và sẽ giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.
- ➔ Cho nhà cung cấp dịch vụ biết khi quý vị không hiểu kế hoạch điều trị.
- ➔ Cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà trị liệu biết nếu quý vị không đồng ý với các đề xuất.
- ➔ Báo cáo hành vi gian lận nếu/khi quý vị biết được cho CBH Compliance Hotline (Đường Dây Nóng về Tuân Thủ CBH) (1-800-229-3050) và Department of Human Services Fraud and Abuse Reporting Hotline (Đường Dây Nóng về Báo Cáo Gian Lận và Lạm Dụng của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) (1-866-379-8477).

Chấp Thuận với Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

Trẻ em dưới 14 tuổi phải được bố mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp cho phép nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Trẻ em 14 tuổi trở lên không cần phải được bố mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp cho phép nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Mọi trẻ em có thể được hỗ trợ về các vấn đề liên quan đến sử dụng rượu hoặc chất kích thích mà không cần phải được bố mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp cho phép. Trẻ em có thể chấp thuận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và có quyền quyết định ai là người có thể xem bệnh án của mình nếu trẻ đã chấp thuận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Ngoài ra, bố hoặc mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp có thể chấp thuận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho trẻ đủ 14 tuổi trở lên nhưng dưới 18 tuổi.

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

Bảng bên dưới giải thích ai là người có thể chấp thuận dịch vụ điều trị.

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

Để tìm hiểu thêm về người có thể chấp thuận việc điều trị, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600. Đôi khi thật khó để hiểu rằng trẻ có các quyền riêng tư và có thể chấp thuận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. CBH có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn các quyền này để quý vị có thể hỗ trợ ở mức tốt nhất có thể cho con em mình.

Quyền Riêng Tư và Bảo Mật Thông Tin

CBH phải bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị. CBH phải cho quý vị biết PHI của quý vị có thể được sử dụng hoặc được chia sẻ với người khác như thế nào. Bao gồm cả việc chia sẻ PHI của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ đang điều trị cho quý vị để CBH có thể thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Ngoài ra cũng bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh). Thông tin này có trong Thông Báo Quy Định về Quyền Riêng Tư của CBH. Để nhận bản sao của Thông Báo Quy Định về Quyền Riêng Tư của CBH, vui lòng gọi cho Viên Chức phụ trách Quyền Riêng Tư của CBH theo số 215-413-8585 hoặc truy cập vào cbhphilly.org.

Thông Tin Ghi Hóa Đơn

Nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH có thể không tính phí cho quý vị đối với các dịch vụ được CBH bao trả. Kể cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chưa nhận được khoản thanh toán hoặc toàn bộ số tiền phí của mình từ CBH, nhà cung cấp dịch vụ vẫn không được phép tính phí cho quý vị. Đây được gọi là “lập hóa đơn phần chênh lệch”.

Khi Nào Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Có Thể Tính Phí Tôi?

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

- ➔ Quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi chưa được CBH phê duyệt và trước khi quý vị tiếp nhận dịch vụ, nhà cung cấp đã cho quý vị biết rằng dịch vụ đó sẽ không được bao trả và quý vị đã đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó;
- ➔ Quý vị nhận dịch vụ không được CBH bao trả và trước khi quý vị tiếp nhận dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ đã cho quý vị biết rằng dịch vụ đó sẽ không được bao trả và quý vị đã đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó;
- ➔ Quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp không được ghi danh vào Chương Trình Medical Assistance.

Cần Làm Gì Nếu Tôi Nhận Được Hóa Đơn Tính Phí?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn tính phí từ nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới CBH và quý vị cho rằng nhà cung cấp dịch vụ lẽ ra không nên tính phí cho quý vị, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

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

Bảo Hiểm Trách Nhiệm Bên Thứ Ba

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

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

Phối Hợp Các Phúc Lợi

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

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được Medicare bao trả nhưng lại được CBH bao trả, thì quý vị phải nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp thuộc mạng lưới của CBH. Tất cả quy định của CBH chẳng hạn như cho phép trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, sẽ áp dụng với các dịch vụ này.

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

Nếu quý vị cần một dịch vụ không được bao trả bởi bảo hiểm khác của quý vị, thì quý vị phải nhận dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH. Tất cả các quy định của CBH, chẳng hạn như cho phép trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, sẽ áp dụng với các dịch vụ này.

Báo Cáo Gian Lận và Lạm Dụng

Cách Báo Cáo Gian Lận hoặc Lạm Dụng của Hội Viên?

Nếu quý vị cho rằng có người nào đó đang lợi dụng thẻ ACCESS của quý vị hoặc của một hội viên khác để nhận dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc, đang làm giả hoặc thay đổi đơn thuốc hoặc đang nhận dịch vụ mà họ không cần đến, quý vị có thể gọi cho CBH Fraud and Abuse Hotline (Đường Dây Nóng về Gian Lận và Lạm Dụng của CBH) theo số 1-800-229-3050 để cung cấp cho CBH thông tin này. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này cho Department of Human Services Fraud and Abuse Reporting Hotline (Đường Dây Nóng về Báo Cáo Gian Lận và Lạm Dụng của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Cách Báo Cáo Gian Lận hoặc Lạm Dụng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ?

Gian lận của nhà cung cấp dịch vụ xảy ra khi nhà cung cấp tính phí dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc men mà quý vị không được nhận hoặc tính phí một dịch vụ khác với dịch vụ mà quý vị đã nhận. Tính phí cho cùng một dịch vụ nhiều lần hoặc thay đổi ngày cung cấp dịch vụ cũng là những ví dụ về hành vi gian lận của nhà cung cấp. Để báo cáo gian lận của nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi cho Fraud and Abuse Hotline (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 Fraud and Abuse Reporting Hotline (Đường dây nóng về 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

Dịch Vụ Được Bao Trả

Hãy đọc kỹ chương này để quý vị biết dịch vụ nào được bao trả. Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về những dịch vụ nào được bao trả hoặc cần thêm thông tin về một dịch vụ được bao trả, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Các dịch vụ được CBH bao trả được liệt kê và mô tả trong [Phụ lục](#) của cẩm nang này.

Dịch Vụ Không Được Bao Trả

CBH chỉ bao trả các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. MCO sức khỏe thể chất của quý vị sẽ bao trả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị, phần lớn các loại thuốc, chăm sóc nha khoa và chăm sóc thị lực. Nếu quý vị có thắc mắc về việc CBH có bao trả một dịch vụ dành cho quý vị hay không, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Ý Kiến Thứ Hai

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

Hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600 để hỏi tên của một nhà cung cấp dịch vụ khác thuộc mạng lưới của CBH để nhận ý kiến thứ hai. Nếu không có bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào khác thuộc mạng lưới của CBH, quý vị có thể xin **CBH** phê duyệt cho phép lấy ý kiến thứ hai của nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Cho Phép Trước là gì?

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

Cần Thiết Về Mặt Y Khoa nghĩa là gì?

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

- ➔ Sẽ, hoặc dự tính ở mức hợp lý rằng sẽ, phòng tránh được bệnh, bệnh trạng hoặc tình trạng tàn tật.

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để biết khi nào một dịch vụ hay loại thuốc là cần thiết về mặt y khoa hoặc muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Cách Yêu Cầu Cung Cấp Cho Phép Trước

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hơn quá trình cho phép trước, hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

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

Dịch Vụ hay Loại Thuốc Nào Cần Cho Phép Trước?

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm cả các loại thuốc quý vị sử dụng để chăm sóc sức khỏe hành vi, được bao trả bởi Tổ Chức Chăm Sóc Điều Quản về Sức Khỏe Thể Chất (PH-MCO) của quý vị. Vui lòng tham vấn với PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bao trả.

Xem các bảng trong các phần Dịch Vụ Được Bao Trả dành cho [Người Lớn](#) và dành cho [Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên](#) bên dưới để xem những dịch vụ nào cần có sự cho phép trước.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình không chắc chắn về việc một dịch vụ có cần phải có cho phép trước hay không, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Cho Phép Trước cho một Dịch Vụ

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

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

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

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

Chuyện Gì Xảy Ra Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Từ Chối?

Nếu CBH từ chối một yêu cầu dịch vụ hoặc không phê duyệt dịch vụ được yêu cầu, quý vị có thể gửi Khiếu Nại hoặc Than Phiền. Nếu quý vị gửi Khiếu Nại hoặc Than Phiền về việc bị từ chối một dịch vụ đang được cung cấp, CBH phải cho phép dịch vụ đó cho tới khi giải quyết xong Khiếu Nại hoặc Than Phiền. Để biết thêm thông tin chi tiết, hãy xem [phần Khiếu Nại, Than Phiền và Điều Trần Công Bằng](#) của cẩm nang này.

Dịch Vụ Được Bao Trữ, Người Lớn

(Từ 18 tuổi Trở Lên)

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
Dịch Vụ Cấp Cứu			
<u>Can Thiệp Khủng Hoảng</u>	Thăm Khám Khủng Hoảng không có lịch hẹn trước (Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng)	Không	Nếu quý vị cần dịch vụ cấp cứu, hãy gọi cho 911 hoặc đến Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng hoặc Phòng Cấp Cứu.
	Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động (Đội Ngũ Cấp Cứu Lưu Động)	Không	
Dịch Vụ Khẩn Cấp			
<u>Cơ Sở Đánh Giá</u>	Chương Trình Đánh Giá Việc Sử Dụng Chất Kích Thích và Điều Trị Ổn Định	Không	Nếu cần đánh giá về việc sử dụng chất kích thích, quý vị sẽ phải đến Trung Tâm Đánh Giá Việc Sử Dụng Chất Kích Thích 24 giờ.
	Giám Sát 23 Giờ	Không	

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
<u>Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Nội Trú</u>	Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú Cấp Tính	Không	Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị tại một khoa nội trú, hãy đến Phòng Cấp Cứu hoặc Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng để được đánh giá.
	Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú Bán Cấp Tính	Có	
	Chăm Sóc Lưu Trú Sau Khủng Hoảng	Có	
	Chăm Sóc Cấp Tính Tăng Cường	Có	

Dịch Vụ Không Khẩn Cấp

<u>Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú</u>	Dịch Vụ Ngoại Trú Sức Khỏe Tâm Thần (MHOP)	Không	Tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Trung Tâm Phục Hồi Kết Hợp Cộng Đồng (CIRC)	Không	
	Dịch Vụ Phục Hồi Tâm Thần Lưu Động	Không	
	Nhập Viện Bán Trú Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần	Không	
	Clozapine	Không	
	Kiểm Tra Tâm Lý	Có	
	Liệu Pháp Sốc Điện	Có	
<u>Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích</u>	Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích, Cấp Độ 1	Không	Nếu đang cần dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích, quý vị cũng có thể đến Trung Tâm Đánh Giá Sử Dụng Chất Kích Thích.
	Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích, Cấp Độ 2	Không	
	Dịch Vụ Nhập Viện Bán Trú (2.5)	Không	

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
<u>Dịch Vụ Quản Lý Ca Bệnh và Hỗ Trợ Đồng Đẳng</u>	Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp Được Chứng Nhận	Không	Tìm kiếm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của chúng tôi hoặc gọi Dịch Vụ Hội Viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ quản lý ca bệnh. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Điều Phối Nguồn Lực	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh Tăng Cường	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh Hỗn Hợp	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh Nâng Cao Hỗn Hợp/ACT Phi Tiêu Chuẩn	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh Tăng Cường Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh về Máu Chốt Phục Hồi Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Không	
	Quản Lý Ca Bệnh Phục Hồi Chuyên Sâu Trong Pháp Y	Không	
<u>Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích</u>	Điều Trị Tích Cực Dựa Vào Cộng Đồng (ACT)	Có	Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị tại một cơ sở phục hồi chức năng lưu trú, hãy đến Phòng Cấp Cứu hoặc Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng để được đánh giá. Nếu đang cần dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích, quý vị cũng có thể đến Trung Tâm Đánh Giá Sử Dụng Chất Kích Thích.
	Dịch Vụ Lưu Trú Cường Độ Thấp Có Điều Quản Lâm Sàng (3.1)	Có	
	Dịch Vụ Lưu Trú Cường Độ Cao Có Điều Quản Lâm Sàng (3.5)	Không	
	Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Giám Sát Y Tế (3.7)	Có	
	Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Giám Sát Y Tế – Kiểm Soát Cai Nghiện (3.7WM)	Có	
	Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Điều Quản Y Tế – Kiểm Soát Cai Nghiện (4WM)	Có	
	Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Điều Quản Y Tế (4)	Có	

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
<u>Điều Trị Lưu Trú</u>	Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú dành cho Người Lớn (RTFA)	Có	Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị lưu trú, quý vị cần phải được kết nối với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại để tiến hành đánh giá về tâm thần. Nếu quý vị hiện không có nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để được kết nối.
	Lưu Trú Theo Cấu Trúc Dài Hạn (LTSR)	Có	
	Sức Khỏe Tâm Thần Lưu Trú	Có	

Dịch Vụ Được Bao Trữ, Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên

(Đến 18, 21 Tuổi đối với Một Số Dịch Vụ)

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
Dịch Vụ Cấp Cứu			
<u>Can Thiệp Khủng Hoảng</u>	Dịch Vụ Thăm Khám Khủng Hoảng Không Hẹn Trước	Không	Nếu quý vị/con em của quý vị ở vào tình huống cấp cứu không đe dọa đến tính mạng và cần các dịch vụ cấp cứu lưu động, hãy gọi cho Mental Health Delegate Line (Đường dây dành cho Đại Diện về Sức Khỏe Tâm Thần) theo số 215-685-6440. Quý vị cũng có thể gọi cho 911 hoặc đến trực tiếp Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng hoặc Phòng Cấp Cứu.
	Đội Ngũ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động cho Trẻ Em	Không	
Dịch Vụ Khẩn Cấp			
<u>Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích</u>	Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Có	Nếu quý vị tin rằng quý vị/con em của mình cần điều trị tại một khoa nội trú, hãy đến Phòng Cấp Cứu hoặc Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng để được đánh giá.
<u>Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Nội Trú</u>	Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú Cấp Tính	Không	
	Khoa Ổn Định Khủng Hoảng (CSU)	Không	
<u>Can Thiệp Khủng Hoảng (Không Khẩn Cấp)</u>	Dịch Vụ Can Thiệp Lưu Động cho Trẻ Em (CMIS)	Không	Nếu quý vị tin rằng quý vị/con em của mình cần điều trị từ Dịch Vụ Can Thiệp Lưu Động cho Trẻ Em, quý vị sẽ cần được đánh giá tại Phòng Cấp Cứu hoặc Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng hoặc bởi Đội Ngũ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động cho Trẻ Em.
	Dịch Vụ Chuyển Đổi và Ổn Định Lâm Sàng (CTSS)	Có	
	Dịch Vụ Không Khẩn Cấp		

Danh Mục	Dịch Vụ	Có Cần Cho Phép Trước Không?	Cách Tiếp Cận Dịch Vụ?
<u>Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú</u>	Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú	Không	Tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú hoặc quản lý ca bệnh. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Chương Trình Bệnh Viện Bán Trú Cấp Tính	Có	
	Kiểm Tra Tâm Lý	Có	
<u>Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích</u>	Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Không	Tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú hoặc quản lý ca bệnh. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
	Chương Trình Ngoại Trú Tăng Cường Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Không	
<u>Dịch Vụ Quản Lý Ca Bệnh</u>	Quản Lý Ca Bệnh Hỗn Hợp	Không	
	Mô Hình Hi-Fidelity/Đội Ngũ Hoạch Định Chung	Có	
<u>Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Chuyên Sâu (IBHS)</u>	Dịch Vụ Cá Nhân IBHS	Có	Tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang web của chúng tôi hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên để tìm nhà cung cấp dịch vụ ngoại trú. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị lên lịch đánh giá cần thiết để tiếp cận các dịch vụ này.
	Dịch Vụ Nhóm IBHS	Có	
	Dịch Vụ ABA IBHS	Có	
<u>Dịch Vụ Dựa Trên Gia Đình</u>	Dịch Vụ Dựa Trên Gia Đình	Có	
	Trị Liệu Chức Năng Cùng Gia Đình	Có	
<u>Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú (RTE)</u>	Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú (có chứng nhận của Ủy Ban Phối Hợp và Ủy Ban Không Phối Hợp)	Có	Nếu quý vị tin rằng mình cần điều trị lưu trú, quý vị cần phải được kết nối với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại để tiến hành đánh giá về tâm thần. Nếu quý vị hiện không có nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên để được kết nối.
<u>Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú Dựa Vào Cộng Đồng (CRR)</u>	CRR tại Nhà Riêng	Có	

Mô Tả Dịch Vụ

Dịch Vụ Cấp Cứu

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

Dịch Vụ Ngoại Trú

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

Dịch Vụ Bệnh Viện Nội Trú

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

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

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

Thuốc Ngoại Trú

CBH không thanh toán tiền thuốc. Thuốc, bao gồm cả các loại thuốc quý vị sử dụng để chăm sóc sức khỏe hành vi, được bao trả bởi Tổ Chức Chăm Sóc Điều Quản về Sức Khỏe Thể Chất (PH-MCO) của quý vị. Vui lòng tham vấn với PH-MCO của quý vị để biết loại thuốc nào được bao trả.

Điều Trị Có Hỗ Trợ Thuốc

Điều Trị Có Hỗ Trợ Thuốc sử dụng các loại thuốc như Methadone, Suboxone hoặc Vivitrol để điều trị phụ thuộc opioid. Điều Trị Có Hỗ Trợ Thuốc được CBH bao trả. Methadone, Suboxone, Vivitrol

và các loại thuốc khác dùng để điều trị phụ thuộc opioid được nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của CBH kê toa và được bao trả theo chương trình bảo hiểm sức khỏe thẻ chất của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về Điều Trị Có Hỗ Trợ Thuốc, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Dịch Vụ Y Tế Từ Xa

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

4. DỊCH VỤ NGOÀI MẠNG LƯỚI VÀ DỊCH VỤ NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới

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

Nhận Chăm Sóc Ngoài Khu Vực Dịch Vụ của CBH

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

Nếu quý vị cần chăm sóc y tế cho bệnh trạng không nguy cấp khi ở ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600, họ sẽ giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp nhất.

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

Dịch Vụ Ngoài Chương Trình

Quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ ngoài những dịch vụ do CBH cung cấp. Dưới đây là một số dịch vụ có sẵn nhưng không được CBH bao trả. Nếu quý vị muốn được hỗ trợ sắp xếp—chứ không phải hỗ trợ thanh toán—cho các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Vận Chuyển Y Tế Phi Cấp Cứu

CBH không bao trả chi phí đi lại để khám bệnh không nguy cấp đối với hội viên HealthChoices. CBH có thể giúp sắp xếp phương tiện đưa đón để đến nơi hẹn khám dịch vụ được bao trả qua các chương trình như Đi Xe Chung hoặc Chương Trình Đưa Đón Medical Assistance được mô tả bên dưới.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về phương tiện vận chuyển y tế phi cấp cứu, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Chương Trình Đưa Đón Medical Assistance

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

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

Nếu quý vị cần phương tiện đưa đón để đến nơi hẹn khám hoặc đến hiệu thuốc, hãy liên hệ với MATP để có thêm thông tin và để đăng ký sử dụng dịch vụ. Modivcare là MATP cho Quận Philadelphia; quý vị có thể liên hệ với họ theo số 1-877-835-7412. Quý vị cũng có thể truy cập trang web MATP của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) tại địa chỉ matp.pa.gov/CountyContact.aspx.

MATP sẽ phối hợp cùng với CBH để xác nhận rằng buổi hẹn khám mà quý vị cần đưa đón là dịch vụ được bao trả. CBH phối hợp cùng với MATP để giúp quý vị sắp xếp phương tiện đưa đón. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội 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 các dịch vụ thực phẩm và dinh dưỡng lành mạnh cho trẻ sơ sinh, trẻ em dưới năm (5) tuổi và phụ nữ mang thai, mới sinh con hoặc đang nuôi con bằng sữa mẹ. WIC giúp quý vị và con em của quý vị ăn đủ chất bằng cách hướng dẫn quý vị về dinh dưỡng hợp lý và tặng cho quý vị phiếu giảm giá đồ ăn để sử dụng tại cửa hàng tạp hóa. WIC giúp trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ ăn đúng loại thực phẩm để các em có thể phát triển khỏe mạnh. Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản của quý vị cung cấp hồ sơ WIC ở lần thăm khám tiếp theo hoặc gọi số 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang web của WIC tại địa chỉ pawic.com.

Khủng Hoảng và Ngăn Chặn Bạo Lực Gia Đình

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

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

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

Xem [phần Liên Lạc Quan Trọng](#) của cẩm nang này để biết các nguồn lực hỗ trợ về bạo lực gia đình.

5. CHỈ DẪN TRƯỚC VỀ SỨC KHỎE TÂM THẦN

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

Cả Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần lẫn Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần đều phải ở dạng văn bản. Chỉ nói miệng những gì quý vị muốn là chưa đủ.

Nếu các luật về Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần và Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần có sự thay đổi, Community Behavioral Health (CBH) sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản nội dung thay đổi trong vòng 90 ngày kể từ khi có thay đổi. Để biết thông tin về chính sách của CBH đối với Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần và Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600 hoặc truy cập trang web của CBH tại địa chỉ cbhphilly.org.

Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần

Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần là một văn bản do quý vị lập. Văn bản này có thể bao gồm:

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

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

Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần

Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần là một văn bản trong đó quý vị ủy quyền cho người nào đó quyết định việc điều trị sức khỏe tâm thần thay cho quý vị nếu quý vị không còn khả năng về mặt thể chất và tâm thần để tự quyết định nữa. Giấy này cũng nêu rõ là phải có chuyện gì xảy ra để Giấy Ủy Quyền có hiệu lực. Để lập Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần, quý vị có thể nhưng

không cần phải nhờ trợ giúp về mặt pháp lý. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần với điều kiện quý vị còn khả năng thu hồi hoặc thay đổi giấy đó.

Hỗ Trợ Soạn Thảo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần và Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần.

Nếu quý vị muốn có Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc cả hai và cần hỗ trợ soạn thảo, quý vị có thể liên hệ với một tổ chức vận động ủng hộ như Mental Health Association in Pennsylvania (Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần ở Pennsylvania) (số miễn phí 1-866-578-3659 hoặc email info@mhapa.org) hoặc chương trình Mental Health Partnerships (Hợp Tác về Sức Khỏe Tâm Thần) (gọi số 1-215-751-1800). Họ sẽ cung cấp cho quý vị biểu mẫu và giải đáp mọi thắc mắc.

Cần Làm Gì Nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Không Làm Theo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần của Quý Vị

Nhà cung cấp dịch vụ không cần phải làm theo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị nếu, theo đúng với lương tâm, quyết định của quý vị trái với thực hành lâm sàng và tiêu chuẩn y tế, do dịch vụ điều trị quý vị muốn được nhận không có sẵn hoặc bởi những gì quý vị muốn nhà cung cấp dịch vụ thực hiện trái với chính sách của nhà cung cấp. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không thể làm theo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị, CBH sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ có thể thực hiện mong muốn của quý vị. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ không làm theo Tuyên Bố về Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Giấy Ủy Quyền về Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị, quý vị có thể gửi Khiếu Nại. Vui lòng xem [phần Khiếu Nại, Than Phiền và Điều Trần Công Bằng](#) của Cẩm Nang này để biết thông tin về cách gửi Khiếu Nại; hoặc gọi Dịch Vụ Hội Viên CBH theo số 1-888-545-2600.

6. DỊCH VỤ SỨC KHỎE THỂ CHẤT

Ai Bao trả Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất của Quý Vị?

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

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

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

Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất của Quý Vị

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

- ➔ Khám sức khỏe
- ➔ Dịch vụ dành cho bệnh trạng hay đau ốm liên quan đến sức khỏe thể chất
- ➔ Hầu hết các loại thuốc (Vui lòng xem các tiểu mục Thuốc Dành Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú và Điều Trị Có Hỗ Trợ Thuốc trong [phần Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi](#) của Cẩm Nang này để biết thêm thông tin về MCO nào sẽ bao trả các loại thuốc.)
- ➔ Xe cứu thương

Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe Thể Chất và Sức Khỏe Hành Vi

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

- ➔ Ký biểu mẫu cho phép cung cấp thông tin để cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chia sẻ thông tin với nhau về dịch vụ điều trị mà quý vị đang được nhận.
- ➔ Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị biết:
 - » Về tất cả các loại thuốc quý vị đang sử dụng cho kết quả chẩn đoán sức khỏe hành vi của quý vị
 - » Về bất kỳ thay đổi nào đối với kết quả chẩn đoán sức khỏe hành vi hay điều trị của quý vị
- ➔ Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị biết:
 - » Về tất cả các loại thuốc quý vị đang sử dụng cho kết quả chẩn đoán sức khỏe thể chất của quý vị
 - » Về bất kỳ thay đổi nào đối với kết quả chẩn đoán sức khỏe thể chất hay điều trị của quý vị

Sức Khỏe Thể Chất HealthChoices

Lựa Chọn PH-MCO của Quý Vị

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

Quận Philadelphia có những PH-MCO sau:

- ➔ Aetna Better Health
1-866-638-1232 (TTY: Tiếp Âm, 7-1-1)
aetnabetterhealth.com
- ➔ Health Partners Plans
1-800-553-0784 (TTY: 215-849-1579)
healthpartnersplans.com
- ➔ Keystone First
1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)
keystonefirstpa.com
- ➔ United Healthcare Community Plan of Pennsylvania
1-800-321-4462 (TTY: 1-800-654-5984)
uhccommunityplan.com

Để liên hệ với PA Enrollment Services, hãy gọi số 1-800-440-3989 hoặc TTY-1-800-618-4225, Thứ Hai-Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:00 chiều.

Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) là chương trình chăm sóc điều quản Medical Assistance của Pennsylvania, 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 Cư Trú Dài Hạn, OLTL) của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) giám sát các phúc lợi sức khỏe thể chất và LTSS của Community HealthChoices. Các dịch vụ đó được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc điều quản Community HealthChoices (MCO).

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

Hội viên CHC được lựa chọn một trong ba tổ chức chăm sóc sức khỏe điều quản sau để điều phối dịch vụ 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): 1-800-521-6007
- ➔ PA Health & Wellness: 1-844-626-6813
- ➔ UPMC for You: 1-844-860-9303

Nếu quý vị có thắc mắc về CHC, hãy gọi số 1-833-735-4416.

Lộ Trình Thực Hiện của Community HealthChoices

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

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

Lựa Chọn CHC-MCO của Quý Vị

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

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

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

Khiếu Nại

Khiếu Nại là gì?

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

Một số việc mà quý vị có thể khiếu nại:

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

Tôi Cần Làm Gì Nếu Muốn Khiếu Nại? (Khiếu Nại Cấp Độ 1)

Để gửi Khiếu Nại Cấp Độ 1:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 888-545-2600 và báo cho CBH biết Khiếu Nại của quý vị, hoặc
- ➔ Trình bày Khiếu Nại của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax:

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

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi Khiếu Nại cho quý vị nếu quý vị gửi văn bản chấp thuận của mình cho họ làm điều đó.

Khi Nào Tôi Nên Gửi Khiếu Nại Cấp Độ 1?

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

- ➔ CBH đã quyết định rằng quý vị không thể nhận dịch vụ mong muốn vì đó không phải là dịch vụ được bao trả.
- ➔ CBH không báo cho quý vị biết quyết định của họ về Khiếu Nại hoặc Than Phiền mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng 30 ngày trở xuống kể từ khi CBH nhận được Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó được cung cấp trái phép bởi một nhà cung cấp không ghi danh vào Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó không phải là phúc lợi được bao trả cho hội viên.
- ➔ Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên, bao gồm khoản đóng góp chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các khoản nợ tài chính khác của hội viên.
- ➔ CBH không đáp ứng được các khung thời gian cần thiết để cung cấp dịch vụ.

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

- ➔ Nếu quý vị cần dịch vụ do trường hợp cấp cứu, các dịch vụ đó phải được cung cấp trong vòng một giờ.
- ➔ Nếu quý vị cần dịch vụ vì đang gặp phải tình huống khẩn cấp, các dịch vụ đó phải được cung cấp trong vòng 24 giờ.
- ➔ Nếu quý vị cần lấy hẹn khám định kỳ hoặc giới thiệu khám chuyên khoa, lịch hẹn khám của quý vị phải diễn ra trong vòng bảy ngày.

Quý vị có thể gửi mọi Khiếu Nại khác vào bất cứ lúc nào.

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Gửi Khiếu Nại Cấp Độ 1?

Sau khi gửi Khiếu Nại, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Khiếu Nại của quý vị, thư này sẽ giải thích về quy trình xem xét Khiếu Nại Cấp Độ 1.

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

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

Một ủy ban gồm một hay nhiều nhân viên CBH, là người không liên quan và không làm việc cho người có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Khiếu Nại sẽ họp để quyết định về Khiếu Nại của quý vị. Nếu Khiếu Nại về vấn đề lâm sàng, trong ủy ban đó sẽ có một bác sĩ được cấp phép hành nghề tham gia. CBH sẽ gửi cho quý vị một thông báo qua bưu điện trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị gửi Khiếu Nại Cấp Độ 1 để thông báo quyết định về Khiếu Nại Cấp Độ 1. Thông báo này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm những gì nếu không tán thành quyết định đó.

Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ

Nếu khiếu nại là tranh chấp quyết định ngừng, cắt giảm hoặc thay đổi dịch vụ mà hội viên đang nhận vì dịch vụ đó không phải là dịch vụ được bao trả, thì hội viên phải được tiếp tục nhận dịch vụ đang tranh chấp ở cấp độ đã được cho phép trước đó trong khi chờ giải quyết Khiếu Nại. Nếu liên quan đến mức độ cấp bách của dịch vụ, Khiếu Nại đó phải được trình bày bằng lời, giao tận tay, gửi fax hoặc đóng dấu bưu điện trong vòng một ngày kể từ ngày gửi thư trên văn bản thông báo quyết định; Khiếu Nại về tất cả các dịch vụ khác phải được nộp trong vòng 10 ngày kể từ ngày gửi thư trên văn bản thông báo quyết định.

Điều Gì Xảy Ra Nếu Tôi Không Tán Thành Quyết Định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu Nại bên ngoài, một buổi Điều Trần Công Bằng hoặc một buổi xem xét Khiếu Nại bên ngoài và buổi Điều Trần Công Bằng nếu Khiếu Nại liên quan đến một trong các nội dung sau:

- ➔ CBH quyết định rằng quý vị không thể nhận dịch vụ mong muốn vì đó không phải là dịch vụ được bao trả.
- ➔ CBH không quyết định về Khiếu Nại hoặc Than Phiền mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng 30 ngày trở xuống kể từ khi CBH nhận được Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó được cung cấp trái phép bởi một nhà cung cấp không ghi danh vào Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó không phải là phúc lợi được bao trả cho hội viên.

- ➔ Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên, bao gồm khoản đóng góp chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các khoản nợ tài chính khác của hội viên.
- ➔ CBH không đáp ứng được các khung thời gian cần thiết để cung cấp dịch vụ.

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

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi Điều Trần Công Bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho biết quyết định về Khiếu Nại.

Đối với tất cả các Khiếu Nại khác, quý vị có thể gửi Khiếu Nại Cấp Độ 2 trong vòng 45 ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định về Khiếu Nại. Để cho phép thời gian gửi thư, CBH bắt đầu tính 45 ngày từ ngày thứ bảy sau ngày gửi thư.

Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ

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

Khiếu Nại Cấp Độ 2: Cần Làm Gì Nếu Tôi Muốn Gửi Khiếu Nại?

Để gửi Khiếu Nại Cấp Độ 2:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 888-545-2600 và báo cho CBH biết Khiếu Nại Cấp Độ 2 của quý vị, hoặc
- ➔ Soạn thảo Khiếu Nại Cấp Độ 2 của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax:

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

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Gửi Khiếu Nại Cấp Độ 2?

Sau khi gửi Khiếu Nại Cấp Độ 2, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Khiếu Nại của quý vị, thư này sẽ giải thích về quy trình xem xét Khiếu Nại Cấp Độ 2.

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

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu Nại nếu muốn. CBH sẽ báo cho quý vị biết địa điểm, ngày và giờ tổ chức buổi xem xét Khiếu Nại tối thiểu 10 ngày trước ngày xem xét Khiếu nại. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Khiếu Nại bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Khiếu Nại, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

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

Điều Gì Xảy Ra Nếu Tôi Không Tán Thành Quyết Định của CBH về Khiếu Nại Cấp Độ 2 của Tôi?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét bên ngoài với Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania.

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

Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài: Cách Yêu Cầu?

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

*Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1209 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585*

Quý vị cũng có thể truy cập trang "[Gửi Đơn Khiếu Nại](#)" trên trang web của Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania.

Yêu cầu tổ chức buổi xem xét bên ngoài bởi Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania phải bao gồm các thông tin sau:

- ➔ Tên, địa chỉ và số điện thoại ban ngày của Hội Viên
- ➔ Mã nhận dạng CBH của Hội Viên

- ➔ Tên CBH
- ➔ Mô tả ngắn gọn về vấn đề
- ➔ Bản sao của thông báo

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu đánh giá bên ngoài, quý vị có thể gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và CBH sẽ chỉ định một người không liên quan đến vấn đề Khiếu Nại và không làm việc cho bất kỳ ai liên quan đến vấn đề Khiếu Nại để giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi cho Bureau of Consumer Services (Cục Dịch Vụ Người Tiêu Dùng) của Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania theo số 1-877-881-6388.

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Tổ Chức Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài?

Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Dùng của Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania sẽ nhận hồ sơ của quý vị từ CBH. Quý vị cũng có thể gửi cho họ bất kỳ thông tin nào có thể giúp ích cho việc xem xét bên ngoài đối với Khiếu Nại của quý vị.

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

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

Than Phiền

Than Phiền là gì?

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

Than Phiền là khi quý vị báo với CBH rằng quý vị không đồng tình với quyết định của CBH.

Cần Làm Gì Nếu Tôi Có Than Phiền?

Để gửi Than Phiền:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và báo cho CBH biết Than Phiền của quý vị, hoặc
- ➔ Trình bày Than Phiền của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax:

*Community Behavioral Health
801 Market Street, 7th Floor*

*Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
Fax: 215-413-7132*

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi Than Phiền cho quý vị nếu quý vị gửi văn bản chấp thuận cho phép nhà cung cấp thực hiện việc đó. Nếu nhà cung cấp dịch vụ gửi Than Phiền cho quý vị, quý vị không thể tự mình gửi một Than Phiền riêng.

Khi Nào Tôi Nên Gửi Than Phiền?

Quý vị phải gửi Than Phiền trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thông báo cho biết về việc từ chối, cắt giảm hoặc phê duyệt một dịch vụ khác đối với quý vị. CBH sẽ bắt đầu tính 60 ngày từ ngày thứ bảy sau ngày gửi thư.

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Gửi Than Phiền?

Sau khi gửi Than Phiền, quý vị sẽ nhận được thư của CBH thông báo rằng CBH đã nhận được Than Phiền của quý vị, thư này sẽ giải thích về quy trình xem xét Than Phiền.

Quý vị có thể yêu cầu CBH xem xét bất kỳ thông tin nào mà CBH dùng để đưa ra quyết định mà quý vị gửi Than Phiền và việc này hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Than Phiền của mình cho CBH.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Than Phiền nếu muốn. CBH sẽ báo cho quý vị biết địa điểm, ngày và giờ tổ chức buổi xem xét Than Phiền tối thiểu 10 ngày trước ngày xem xét Than Phiền. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Than Phiền bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Than Phiền, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm ba người trở lên, trong đó có một bác sĩ được cấp phép hành nghề, sẽ họp để quyết định về Than Phiền của quý vị. Các thành viên của ủy ban này sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người có liên quan đến sự việc mà quý vị gửi Than Phiền. CBH sẽ gửi cho quý vị một thông báo qua bưu điện trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị gửi Than Phiền để thông báo quyết định về Than Phiền. Thông báo này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm những gì nếu không tán thành quyết định đó.

Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ

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

Điều Gì Xảy Ra Nếu Tôi Không Tán Thành Quyết Định của CBH?

Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài hoặc một buổi Điều Trần Công Bằng, hoặc quý vị có thể yêu cầu tổ chức cả hai. Điều Trần Công Bằng là khi kháng cáo của quý vị được trình bày tại Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, DHS), Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều Trần và Kháng Cáo) để ra quyết định về than phiền của quý vị. Xem xét Than Phiền bên ngoài là một buổi xem xét do một bác sĩ thực hiện, người này không làm việc cho CBH.

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

Quý vị phải có văn bản yêu cầu tổ chức một buổi Điều Trần Công Bằng từ DHS vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho biết quyết định về Than Phiền.

Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài: Cách Yêu Cầu?

Để yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và báo cho CBH biết Than Phiền của quý vị, hoặc
- ➔ Trình bày Than Phiền của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua 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 Than Phiền bên ngoài của quý vị đến Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania. Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) sẽ gửi cho quý vị thêm thông tin về quy trình xem xét bên ngoài.

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Tổ Chức Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài?

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

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

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

Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài hoặc Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu xem xét bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng thư được gửi qua bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng một ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết quyết định về Than Phiền của CBH rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết quyết định về Than Phiền của CBH rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối, thì các dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét bên ngoài lẫn Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu cả xem xét bên ngoài và Điều Trần Công Bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo này. Nếu quý vị đợi cho đến sau khi quý vị nhận được quyết định về Khiếu Nại bên ngoài của mình rồi mới yêu cầu Điều Trần Công Bằng, các dịch vụ sẽ không tiếp tục.

Khiếu Nại và Than Phiền Cấp Tốc

Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe bị Đe Dọa Tức Thì?

Nếu bác sĩ của quý vị tin rằng việc chờ 30 ngày để nhận quyết định về Khiếu Nại hoặc Than Phiền có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu rằng Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị được quyết định nhanh hơn. CBH cũng có thể xác định, dựa trên mối quan ngại về khiếu nại hoặc từ chối dịch vụ, để đẩy nhanh việc giải quyết khiếu nại hoặc than phiền đó. Để giúp cho Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị được quyết định nhanh hơn:

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

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

Khiếu Nại Cấp Tốc và Khiếu Nại Bên Ngoài Cấp Tốc

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

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

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

Nếu không tán thành quyết định về Khiếu Nại cấp tốc, quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Khiếu Nại bên ngoài cấp tốc do Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania thực hiện trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu Nại cấp tốc. Để yêu cầu tổ chức xem xét Khiếu Nại bên ngoài cấp tốc:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và báo cho CBH biết Khiếu Nại của quý vị,
- ➔ Gửi email cho CBH theo địa chỉ Quality.Review@phila.gov, hoặc
- ➔ Trình bày Khiếu Nại của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax:

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

Than Phiền Cấp Tốc và Than Phiền Bên Ngoài Cấp Tốc

Một ủy ban gồm ba người trở lên, trong đó có một bác sĩ được cấp phép hành nghề, sẽ họp để quyết định về Than Phiền của quý vị. Nhân viên của CBH tham gia trong ủy ban sẽ không liên quan và chưa từng làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã gửi Than Phiền.

Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Than Phiền cấp tốc nếu muốn. Quý vị có thể tham gia buổi xem xét Than Phiền bằng cách đến trực tiếp nhưng có thể phải tham gia qua điện thoại hoặc hội

ngợi truyền hình vì CBH có rất ít thời gian để quyết định về Than Phiền cấp tốc. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia buổi xem xét Than Phiền, việc đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

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

Nếu quý vị không tán thành quyết định về Than Phiền cấp tốc, quý vị có thể yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài cấp tốc hoặc Điều Trần Công Bằng cấp tốc do DHS thực hiện hoặc tổ chức cả xem xét Than Phiền bên ngoài cấp tốc lẫn Điều Trần Công Bằng cấp tốc.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài cấp tốc do Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania thực hiện trong vòng hai ngày kể từ ngày nhận được thông báo quyết định về Than Phiền cấp tốc. Để yêu cầu tổ chức xem xét Than Phiền bên ngoài cấp tốc:

- ➔ Hãy gọi cho CBH theo số 1-888-545-2600 và báo cho CBH biết Khiếu Nại của quý vị,
- ➔ Gửi email cho CBH theo địa chỉ Quality.Review@phila.gov, hoặc
- ➔ Trình bày Khiếu Nại của quý vị bằng văn bản rồi gửi cho CBH qua bưu điện hoặc qua fax:

*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 Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) Pennsylvania. Insurance Department (Cơ Quan Bảo Hiểm) sẽ gửi cho quý vị thêm thông tin về quy trình xem xét bên ngoài cấp tốc.

Quý vị phải yêu cầu tổ chức Điều Trần Công Bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết quyết định về Than Phiền cấp tốc.

Trợ Giúp về Quy Trình Khiếu Nại và Than Phiền

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

Quý vị (Hội Viên CBH) hoặc người thân của quý vị có thể thay mặt quý vị gửi Khiếu Nại và Than Phiền. Xin lưu ý rằng, trừ khi người gửi Khiếu Nại hoặc Than Phiền là Bố hoặc Mẹ, Người Giám Hộ, Đại Diện Cá Nhân hoặc cá nhân được ủy quyền khác, toàn bộ các tài liệu liên quan đến Khiếu Nại và Than Phiền sẽ được gửi trực tiếp cho các Hội Viên CBH từ 14 tuổi trở lên.

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

Vào bất kỳ thời điểm nào trong quy trình Khiếu Nại hoặc Than Phiền, quý vị có thể nhờ người quen làm Đại Diện Cá Nhân cho quý vị. Nếu quý vị quyết định nhờ ai đó đại diện hoặc hành động cho mình, vui lòng điền vào biểu mẫu *Chỉ Định Đại Diện Cá Nhân cho Khiếu Nại, Than Phiền và Điều Trần Công Bằng*, có tại cbhphilly.org/members/complaints-grievances-and-fair-hearings/ bằng cả tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.

Có thể gửi biểu mẫu này qua email đến địa chỉ CBH.Quality.Review@phila.gov, gửi fax đến số 215-413-7568, hoặc gửi thư đến:

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

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

Quý vị có thể liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên của CBH theo số 1-888-545-2600 nếu cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về Khiếu Nại và Than Phiền. Quý vị cũng có thể liên hệ:

- ➔ Pennsylvania Legal Aid Network (Mạng Lưới Hỗ Trợ Pháp Lý Pennsylvania)
1-800-322-7572
palegalaid.net
- ➔ Community Legal Services (Dịch Vụ Pháp Lý Cộng Đồng)
Văn Phòng Thành Phố Trung Tâm: 215-981-3700
Văn Phòng Bắc Philadelphia: 215-227-2400
clsphila.org
- ➔ Pennsylvania Health Law Project (Dự Án Luật Y Tế Pennsylvania)
1-800-274-3258
phlp.org
- ➔ Mental Health Partnerships (Hợp Tác về Sức Khỏe Tâm Thần)
1-800-688-4226
mentalhealthpartnerships.org

Người Có Tiếng Mẹ Đề Không Phải là Tiếng Anh

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

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

Người bị Khuyết Tật

CBH sẽ hỗ trợ miễn phí những người bị khuyết tật như sau để trình bày Khiếu Nại hoặc Than Phiền, nếu cần. Hỗ trợ này bao gồm:

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

Điều Trần Công Bằng của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh)

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, DHS) tổ chức một buổi điều trần vì quý vị không hài lòng hoặc không đồng tình với việc mà CBH đã làm hoặc không làm. Các buổi này được gọi là “Điều Trần Công Bằng”. Quý vị có thể yêu cầu tổ chức Điều Trần Công Bằng sau khi CBH quyết định Khiếu Nại Cấp Độ 1 về sáu lĩnh vực dưới đây hoặc quyết định về Than Phiền của quý vị.

Có Thể Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng về Vấn Đề Gì và Khi Nào Phải Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng?

Quý vị phải gửi yêu cầu tổ chức Điều Trần Công Bằng qua bưu điện trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định của CBH về Khiếu Nại Cấp Độ 1 của quý vị về các vấn đề sau:

- ➔ CBH quyết định rằng quý vị không thể nhận dịch vụ mong muốn vì đó không phải là dịch vụ được bao trả.
- ➔ CBH không quyết định về Khiếu Nại hoặc Than Phiền mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng 30 ngày trở xuống kể từ khi CBH nhận được Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị.

- ➔ Quý vị không được nhận dịch vụ trong thời gian lễ ra quý vị đã được nhận dịch vụ.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó được cung cấp trái phép bởi một nhà cung cấp không ghi danh vào Chương Trình Medical Assistance của Pennsylvania.
- ➔ CBH từ chối thanh toán sau khi (các) dịch vụ đã được cung cấp vì dịch vụ đó không phải là phúc lợi được bao trả cho hội viên.
- ➔ Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên, bao gồm khoản đóng góp chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các khoản nợ tài chính khác của hội viên.

Quý vị cũng có thể yêu cầu tổ chức Điều Trần Công Bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết rằng CBH đã không quyết định về Khiếu Nại Cấp Độ 1 hoặc 2 hoặc Than Phiền mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng 30 ngày kể từ khi CBH nhận được Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị.

Cách Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng?

Yêu cầu tổ chức một buổi Điều Trần Công Bằng của quý vị phải được lập thành văn bản.

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

- ➔ Tên và ngày sinh của quý vị (hội viên);
- ➔ số điện thoại của nơi mà chúng tôi có thể liên lạc với quý vị trong ngày;
- ➔ quý vị muốn trực tiếp tham gia buổi Điều Trần Công Bằng hay qua điện thoại;
- ➔ (các) lý do khiến quý vị yêu cầu Điều Trần Công Bằng;
- ➔ bản sao bất kỳ thư nào quý vị nhận được về vấn đề mà quý vị đang yêu cầu tổ chức Điều Trần Công Bằng; và
- ➔ bản sao của thông báo từ chối ban đầu, nếu có.

Quý vị có thể gửi qua bưu điện hoặc fax yêu cầu tổ chức một buổi Điều Trần Công Bằng đến địa chỉ:

*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*

Chuyện Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng?

Quý vị sẽ nhận được thư từ Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều Trần và Kháng Cáo) của Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) báo cho quý vị biết ngày và giờ cũng như nơi tổ chức buổi điều trần. Quý vị sẽ nhận được thư này tối thiểu 10 ngày trước ngày tổ chức buổi điều trần.

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

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

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

Khi Nào Sẽ Quyết Định Buổi Điều Trần Công Bằng?

Buổi Điều Trần Công Bằng sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị gửi Khiếu Nại hoặc Than Phiền cho CBH, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên văn bản thông báo về quyết định Khiếu Nại Cấp Độ 1 hoặc Than Phiền của CBH đến ngày quý vị yêu cầu tổ chức buổi Điều Trần Công Bằng.

Nếu quý vị đã yêu cầu tổ chức buổi Điều Trần Công Bằng vì CBH không báo cho quý vị biết quyết định của họ về Khiếu Nại hoặc Than Phiền mà quý vị đã báo cho CBH biết trong vòng 30 ngày kể từ khi CBH nhận được Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị, buổi Điều Trần Công Bằng của quý vị sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị gửi Khiếu Nại hoặc Than Phiền cho CBH, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết rằng CBH không kịp thời quyết định về Khiếu Nại hoặc Than Phiền của quý vị đến ngày quý vị yêu cầu tổ chức buổi Điều Trần Công Bằng.

DHS sẽ gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản và báo cho quý vị biết cần làm gì nếu quý vị không tán thành quyết định đó.

Nếu buổi Điều Trần Công Bằng của quý vị không được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) nhận được yêu cầu của quý vị, CBH phải tuân thủ các yêu cầu của mục 55 Bộ Luật Pennsylvania 275.4 liên quan đến việc cung cấp hỗ trợ tạm thời theo yêu cầu của Hội Viên.

Cần Làm Gì Để Tiếp Tục Nhận Dịch Vụ

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ nhưng bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối và quý vị yêu cầu tổ chức một buổi xem xét Than Phiền bên ngoài hoặc Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu bằng lời nói hoặc bằng thư được gửi qua bưu điện hoặc giao tận tay trong vòng một ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, cho quý vị biết quyết định về Than Phiền của CBH rằng dịch vụ nội trú cấp tính mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi

trên thông báo, cho quý vị biết quyết định về Than Phiền của CBH rằng bất kỳ dịch vụ nào khác mà quý vị đang được nhận bị giảm bớt, thay đổi hoặc từ chối, thì các dịch vụ đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định được đưa ra. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét bên ngoài lẫn Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu cả xem xét bên ngoài và Điều Trần Công Bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo này. Nếu quý vị đợi cho đến sau khi quý vị nhận được quyết định về Khiếu Nại bên ngoài của mình rồi mới yêu cầu Điều Trần Công Bằng, các dịch vụ sẽ không tiếp tục.

Điều Trần Công Bằng Cấp Tốc

Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe bị Đe Dọa Tức Thì?

Nếu bác sĩ của quý vị tin rằng việc chờ khung thời gian thông thường để quyết định Điều Trần Công Bằng có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu tổ chức buổi Điều Trần Công Bằng nhanh hơn. Đây được gọi là Điều Trần Công Bằng cấp tốc. Quý vị có thể yêu cầu DHS quyết định sớm bằng cách gọi đến số 1-877-356-5355 hoặc gửi thư qua fax đến số 717-772-7827. Bác sĩ của quý vị phải fax thư đã ký xác nhận đến số này, giải thích tại sao việc sử dụng khoảng thời gian thông thường để quyết định buổi Điều Trần Công Bằng có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị. Nếu không gửi thư, bác sĩ của quý vị phải đến làm chứng tại buổi Điều Trần Công Bằng để giải thích tại sao việc sử dụng khoảng thời gian thông thường để quyết định buổi Điều Trần Công Bằng có thể làm nguy hại đến sức khỏe của quý vị.

Bureau of Hearings and Appeals (Cục Điều Trần và Kháng Cáo) sẽ lên lịch một buổi điều trần qua điện thoại và sẽ báo cho quý vị quyết định của họ trong vòng ba ngày làm việc sau khi quý vị yêu cầu Điều Trần Công Bằng.

Nếu bác sĩ của quý vị không gửi văn bản tường trình và không đến làm chứng tại buổi Điều Trần Công Bằng, quyết định về buổi Điều Trần Công Bằng sẽ không được thực hiện cấp tốc. Một buổi điều trần khác sẽ được lên lịch và thời gian tổ chức buổi Điều Trần Công Bằng sẽ được quyết định theo khung thời gian thông thường.

Quý vị có thể liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên của CBH theo số 1-888-545-2600 nếu cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về 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 phần *Trợ giúp* ở trên).

PHỤ LỤC: MÔ TẢ DỊCH VỤ ĐƯỢC BAO TRẢ

Dịch Vụ Được Bao Trả, Người Lớn

(Từ 18 tuổi Trở Lên)

Dịch Vụ Cấp Cứu

Can Thiệp Khủng Hoảng

Thăm Khám Khủng Hoảng không có lịch hẹn trước/Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng (CRC)

CRC mở cửa 24/7 và có đội ngũ nhân viên là bác sĩ tâm thần và các chuyên gia có trình độ chuyên môn khác 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 mà các hội viên đang gặp phải.

Hỗ Trợ Khủng Hoảng Lưu Động (Đội Ngũ Cấp Cứu Lưu Động)

Đội Ngũ Cấp Cứu Lưu Động phục vụ những người trưởng thành gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi bằng cách giúp ổn định các tình huống và giảm nguy cơ gặp nguy hiểm tức thời. Dịch vụ này được cung cấp trong cộng đồng hoặc qua điện thoại trong tối đa 72 giờ.

- ➔ Các dịch vụ luôn sẵn sàng phục vụ 24/7.
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Đánh giá khủng hoảng và hoạch định an toàn
 - » Gắn kết với người lớn và gia đình
 - » Giới thiệu và liên kết với các dịch vụ sức khỏe hành vi

Dịch Vụ Khẩn Cấp

Cơ Sở Đánh Giá

Chương Trình Đánh Giá Việc Sử Dụng Chất Kích Thích và Điều Trị Ổn Định (Access Point)

Chương Trình Đánh Giá Việc Sử Dụng Chất Kích Thích và Điều Trị Ổn Định ở Philadelphia, còn được gọi là *Access Point*, được thiết kế để điều trị cho những hội viên muốn cai nghiện ma túy hoặc rượu. *Access Point* hoạt động dựa trên hình thức “không lịch hẹn” (không cần hẹn trước). *Access Point* cũng có thể điều trị ổn định cho các hội viên sử dụng rượu và các loại ma túy khác. Các điều phối viên chăm sóc sẽ đảm bảo chuyển tiếp liền mạch sang cấp độ chăm sóc tiếp theo phù hợp nhất để đáp ứng nhu cầu của hội viên. Các hội viên đang trong tình trạng tâm thần cực kỳ đau khổ hoặc suy yếu về mặt y tế không phù hợp với *Access Point*.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Nội trú

Giám Sát 23 Giờ

- ➔ Hoạt động giám sát này có thể dành cho các nhu cầu về lạm dụng chất kích thích và/hoặc sức khỏe tâm thần
- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện hoặc cơ sở Ứng Phó Khủng Hoảng trong vòng chưa đầy 23 giờ để đánh giá thêm các triệu chứng và thẩm định các nhu cầu
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc
 - » Mức Độ Đánh Giá Chăm Sóc

Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú Cấp Tính

- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện để giúp người đang tự gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác ổn định đủ để trở lại cộng đồng
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc
 - » Bỏ Thuốc Lá

Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú Bán Cấp Tính

- ➔ Các dịch vụ ít tăng cường hơn được cung cấp trong bệnh viện trong thời gian ngắn để giúp một người hòa nhập cộng đồng hoặc nơi lưu trú
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc

Chăm Sóc Lưu Trú Sau Khủng Hoảng

- ➔ Cung cấp nơi ở tạm thời cho các hội viên gặp khủng hoảng, những người cần được xa rời khỏi môi trường căng thẳng hoặc cần một nơi ở để ổn định hoặc cho đến khi có sự sắp xếp khác

- ➔ Cần có kế hoạch xuất viện để được tiếp nhận
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Liên Kết với Điều Trị Ngoại Trú
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Nhân Viên Hỗ Trợ 24 giờ

Chăm Sóc Cấp Tính Tăng Cường

- ➔ Các dịch vụ dài hạn tại bệnh viện dành cho những cá nhân từng có nhiều lần nhập viện nội trú cấp tính trước đây, cần điều trị bổ sung và ổn định thêm
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc
 - » Kiểm Tra Tâm Lý (phải có cho phép trước riêng biệt)

Dịch Vụ Không Khẩn Cấp

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú

- ➔ Được cung cấp tại phòng khám hoặc qua dịch vụ y tế từ xa, thường là một lần mỗi tuần
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Đánh Giá và Thăm Định
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và/hoặc Theo Nhóm

Trung Tâm Phục Hồi Kết Hợp Cộng Đồng (CIRC)

- ➔ Chương trình có cấu trúc được nhà cung cấp khuyến cáo áp dụng cho những cá nhân mắc bệnh tâm thần nặng và dai dẳng, thường nhiều hơn một lần mỗi tuần
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Trị Liệu Cá Nhân và/hoặc Theo Nhóm
 - » Quản Lý Dược Phẩm

- » Các Hoạt Động Xây Dựng Kỹ Năng trong Lĩnh Vực Sinh Hoạt, Học Tập, Làm Việc và Giao Tiếp Xã Hội

Dịch Vụ Phục Hồi Tâm Thần Lưu Động (MPRS)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng, ít nhất một lần mỗi tuần
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Hỗ Trợ Xác Định Mục Tiêu Cá Nhân
 - » Hỗ Trợ Xác Định và Phát Triển Kỹ Năng Sống Tự Lập

Nhập Viện Bán Trú Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

- ➔ Được cung cấp tại bệnh viện vào ban ngày để hỗ trợ ổn định tâm thần
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và/hoặc Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc

Clozapine

- ➔ Được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần hoặc y tá để đánh giá sức khỏe của một người khi họ sử dụng thuốc Clozaril (clozapine)
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Thăm Khám Định Kỳ Tại Phòng Khám
 - » Xét Nghiệm Tại Phòng Thí Nghiệm để đảm bảo thuốc phát huy hiệu quả như mong muốn

Kiểm Tra Tâm Lý

- ➔ Được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần để hỗ trợ xác định kết quả chẩn đoán và mức phục hồi chức năng

Liệu Pháp Sốc Điện (ECT)

- ➔ Một phương pháp điều trị thường dùng cho những người bị trầm cảm nặng hoặc rối loạn lưỡng cực không đáp ứng với các phương pháp điều trị khác.
- ➔ ECT liên quan đến một kích thích điện ngắn của não trong khi một người đang được gây mê.

- ➔ Được bác sĩ đề xuất và được cung cấp tại bệnh viện theo hình thức nội trú hoặc ngoại trú

Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Nghiện Ma Túy và Rượu, Cấp Độ 1

- ➔ Thông thường bao gồm dưới chín giờ phục vụ/tuần đối với người lớn, hoặc dưới sáu giờ một tuần đối với thanh thiếu niên nhằm phục hồi hoặc cung cấp các liệu pháp và chiến lược để tăng cường động lực
- ➔ Bao gồm các dịch vụ có tổ chức có thể được cung cấp trong nhiều môi trường khác nhau

Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích, Cấp Độ 2

- ➔ Thông thường bao gồm dưới chín giờ phục vụ/tuần đối với người lớn, hoặc dưới sáu giờ một tuần đối với thanh thiếu niên nhằm phục hồi hoặc cung cấp các liệu pháp và chiến lược để tăng cường động lực
- ➔ Bao gồm các dịch vụ có thể đáp ứng các nhu cầu phức tạp của hội viên bị các bệnh đồng mắc và nghiện ngập
- ➔ Một dịch vụ ngoại trú có tổ chức nhằm cung cấp các 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 Nhập Viện Bán Trú (2.5)

- ➔ Thường cung cấp 20 giờ dịch vụ trở lên mỗi tuần cho tình trạng bất ổn không yêu cầu chăm sóc 24 giờ
- ➔ Có khả năng đáp ứng các nhu cầu phức tạp của các hội viên bị các bệnh đồng mắc và nghiện ngập
- ➔ Một dịch vụ ngoại trú có tổ chức nhằm cung cấp dịch vụ điều trị thường là vào ban ngày dưới dạng dịch vụ điều trị trong ngày hoặc nhập viện bán trú

Dịch Vụ Quản Lý Ca Bệnh và Hỗ Trợ Đồng Đồng

Bác Sĩ Chuyên Khoa Đồng Cấp Được Chứng Nhận

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

Điều Phối Nguồn Lực

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

Quản Lý Ca Bệnh Tăng Cường

- ➔ Một dịch vụ dựa trên cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các hội viên tiếp cận với 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 trong việc điều trị ngoại trú và được chẩn đoán mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng.

Quản Lý Ca Bệnh Hỗn Hợp

- ➔ Một dịch vụ dựa trên cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các hội viên tiếp cận với 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 khả năng điều chỉnh cường độ của các dịch vụ được cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân của hội viên mà không cần thay đổi nhà cung cấp dịch vụ. Các chương trình được thiết kế để hỗ trợ các hội viên thường xuyên nhập viện tại Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng và Nội Trú Cấp Tính.

Quản Lý Ca Bệnh Nâng Cao Hỗn Hợp/ACT Phi Tiêu Chuẩn

- ➔ Một dịch vụ dựa trên cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các hội viên tiếp cận với 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 Người Quản Lý Ca Bệnh, Y Tá, Bác Sĩ Tâm Thần, Chuyên Gia Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích làm việc toàn thời gian. Chúng được thiết kế để hỗ trợ tiếp cận và điều phối các dịch vụ cho những cá nhân thường xuyên đến thăm khám tại Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng và nhập viện Nội Trú Cấp Tính nhiều lần và không thành công ở các cấp độ Quản Lý Ca Bệnh thấp hơn.

Quản Lý Ca Bệnh Tăng Cường Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

- ➔ Dịch vụ Quản Lý Ca Bệnh chuyên cung cấp quyền tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ phục hồi cho các cá nhân trong quá trình phục hồi sau khi nghiện ngập và các thử thách khác trong cuộc sống với mục tiêu nhằm đạt được và duy trì quá trình phục hồi lâu dài.

- ➔ Đưa ra đánh giá nhu cầu liên tục, hỗ trợ lập kế hoạch mục tiêu để giải quyết bất kỳ lĩnh vực nào trong cuộc sống của một người mà họ sẵn sàng giải quyết, giúp xây dựng và tiếp cận cộng đồng với các nguồn lực và hỗ trợ phục hồi.

Quản Lý Ca Bệnh về Máu Chốt Phục Hồi Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

- ➔ Đội ngũ này được dựa trên mô hình phục hồi lâm sàng và dựa trên thể mạnh để giải quyết các nhu cầu phức tạp của những người cần quyền tiếp cận dịch vụ quản lý ca bệnh 24 giờ 7 ngày mỗi tuần.
- ➔ Phục vụ những người gặp khó khăn chính về lạm dụng chất kích thích, có tiền sử sang chấn tâm lý phức tạp, khó kiểm soát các kỹ năng xã hội/cuộc sống hàng ngày, đang tiếp tục đấu tranh với chứng nghiện chủ động và gián đoạn dai dẳng trong quá trình phục hồi do các thách thức về sức khỏe tâm thần không được giải quyết hoặc kiểm soát, thiếu sự hỗ trợ của cộng đồng hoặc các mối quan hệ hỗ trợ đáng tin cậy.

Quản Lý Ca Bệnh Phục Hồi Chuyên Sâu Trong Pháp Y

- ➔ Sáng kiến trì hoãn tù tội nhằm cung cấp điều trị lạm dụng chất kích thích cho những người đủ điều kiện tham gia trong hệ thống tư pháp hình sự thay cho việc giam giữ.
- ➔ Chương trình này hoạt động với cách tiếp cận nhóm bao gồm: Người Quản Lý Ca Bệnh, nhân viên Quản Chế, nhà cung cấp dịch vụ điều trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích, Chuyên Gia Sức Khỏe Tâm Thần (nếu có).

Điều Trị Tích Cực Dựa Vào Cộng Đồng (ACT)

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

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

Dịch Vụ Lưu Trú Cường Độ Thấp Có Điều Quản Lâm Sàng (3.1)

- ➔ Thường cung cấp hỗ trợ sinh hoạt 24 giờ và theo cấu trúc với đội ngũ nhân viên được đào tạo túc trực và cung cấp dịch vụ lâm sàng tối thiểu năm giờ một tuần

- ➔ Bố trí nhân viên theo phương pháp điều trị nghiện ngập, sức khỏe tâm thần được chỉ định và nhân viên y tế nói chung, là những người sẽ cung cấp một loạt các dịch vụ
- ➔ Được thiết kế để cải thiện các công việc trong sinh hoạt hàng ngày và phục hồi bằng cách điều trị cường độ thấp các rối loạn liên quan đến chất kích thích

Dịch Vụ Lưu Trú Cường Độ Cao Có Điều Quản Lâm Sàng (3.5)

Điều trị hỗ trợ 24 giờ trong môi trường an toàn và có tổ chức để giúp các hội viên bắt đầu hoặc tiếp tục phục hồi. Mỗi ngày nên bao gồm các hoạt động được thiết kế để đáp ứng nhu cầu của các hội viên như được xác định trong kế hoạch điều trị cá nhân của họ. Giảng dạy những kỹ năng mới cần thiết để chuyển đổi thành công từ nghiện ngập chủ động sang lối sống ổn định, tích cực phục hồi. Hoạt động điều trị được cung cấp bởi một đội ngũ đa ngành có kiến thức có các bác sĩ lâm sàng được cấp phép/có chứng chỉ và nhân viên hợp tác.

Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Giám Sát Y Tế (3.7)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc theo hướng dẫn chuyên môn 24 giờ trong cơ sở nội trú.
- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và/hoặc tâm thần tăng cường.
- ➔ Các dịch vụ lâm sàng hàng ngày để đánh giá và giải quyết các nhu cầu cá nhân của hội viên.
- ➔ Bố trí nhân viên theo phương pháp điều trị nghiện ngập, sức khỏe tâm thần được chỉ định và nhân viên y tế nói chung, là những người sẽ cung cấp một loạt các dịch vụ

Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Giám Sát Y Tế – Kiểm Soát Cai Nghiện (3.7WM)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ có bác sĩ trực cho các vấn đề nghiêm trọng
- ➔ Bệnh nhân cần dùng thuốc và có tiền sử kiểm soát cai nghiện gần đây ở mức độ chăm sóc ít chuyên sâu hơn
- ➔ Bố trí nhân viên theo phương pháp điều trị nghiện ngập, sức khỏe tâm thần được chỉ định và nhân viên y tế nói chung, là những người sẽ cung cấp một loạt các dịch vụ tại cơ sở điều trị 24 giờ

Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Điều Quản Y Tế – Kiểm Soát Cai Nghiện (4WM)

- ➔ Được phê duyệt khi một hội viên đang trong quá trình cai nghiện tích cực, cần được theo dõi và chăm sóc 24 giờ
- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ và chăm sóc bác sĩ hàng ngày cho các vấn đề nghiêm trọng, không ổn định, trong đó có các vấn đề y tế
- ➔ Dịch vụ cố vấn phục vụ 16 giờ một ngày để gắn kết các bệnh nhân với hoạt động điều trị

Dịch Vụ Nội Trú Chuyên Sâu Có Điều Quản Y Tế (4)

- ➔ Cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ và chăm sóc bác sĩ hàng ngày cho các vấn đề nghiêm trọng, không ổn định
- ➔ Dịch vụ cố vấn phục vụ 16 giờ một ngày để gắn kết các bệnh nhân với hoạt động điều trị

Điều Trị Lưu Trú

Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú dành cho Người Lớn (RTFA)

- ➔ Được cung cấp tại nơi lưu trú trong cộng đồng để hỗ trợ quá trình chuyển đổi sang cuộc sống tự lập
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Theo Nhóm và Gia Đình
 - » Các Buổi Xây Dựng Kỹ Năng
 - » Quản Lý Dược Phẩm

Lưu Trú Theo Cấu Trúc Dài Hạn (LTSR)

- ➔ Các cơ sở điều trị sức khỏe tâm thần lưu trú trị liệu có cấu trúc cao được thiết kế để điều trị cho những người từ 18 tuổi trở lên hội đủ điều kiện nhập viện nhưng có thể được chăm sóc đầy đủ tại LTSR
- ➔ Phục vụ những người mắc bệnh tâm thần nặng và dai dẳng và những người đã đạt được phúc lợi tối đa từ các nguồn lực sức khỏe tâm thần có sẵn ở những nơi khác trong cộng đồng hoặc bệnh viện
- ➔ Mức độ chăm sóc sức khỏe tâm thần lưu trú duy nhất mà tòa án có thể áp dụng cho một cá nhân
- ➔ Cung cấp các nhóm trị liệu, hoạt động và giải trí tại nhà và có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày

Sức Khỏe Tâm Thần Lưu Trú

- ➔ Cung cấp các dịch vụ điều trị tâm thần, điều trị sử dụng chất kích thích và phục hồi chức năng tâm thần với mục tiêu tái hòa nhập các hội viên vào cộng đồng rộng lớn hơn
- ➔ Bao gồm một loạt các đánh giá và liệu pháp cá nhân và theo nhóm bằng cách sử dụng các phương pháp thực hành dựa trên thực chứng, quản lý thuốc men, hỗ trợ đồng đẳng và các dịch vụ cốt lõi khác được cung cấp bởi một đội ngũ đa ngành

- ➔ Bố trí nhân viên tại chỗ được cung cấp hàng ngày từ 8:00 sáng đến 9:00 tối với hệ thống huấn luyện và ứng phó khủng hoảng hỗ trợ trực tuyến 24/7 được điều hành bởi các cố vấn và được hỗ trợ bởi các bác sĩ lâm sàng và nhân viên tâm thần
- ➔ Khi đạt được các mục tiêu, cá nhân đó sẽ độc lập hơn trong việc sử dụng các kỹ năng đã học và mức độ hỗ trợ cần thiết sẽ giảm xuống để đáp ứng khả năng sẵn sàng độc lập của một người

Dịch Vụ Được Bao Trả, Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên

(Đến 18, 21 Tuổi đối với Một Số Dịch Vụ)

Dịch Vụ Cấp Cứu

Can Thiệp Khủng Hoảng

Dịch Vụ Thăm Khám Khủng Hoảng Không Hẹn Trước

- ➔ Được thực hiện tại Trung Tâm Ứng Phó Khủng Hoảng (CRC)
- ➔ Bao gồm đánh giá khủng hoảng khẩn cấp để xác định dịch vụ nào có thể hữu ích nhất

Đội Ngũ Chăm Sóc Khủng Hoảng Lưu Động cho Trẻ Em

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 72 giờ cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, giúp ổn định tình hình và giảm nguy cơ nguy hiểm tức thì
- ➔ Các dịch vụ luôn sẵn sàng phục vụ 24 giờ mỗi ngày
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Đánh Giá Khủng Hoảng và Hoạch Định An Toàn
 - » Gắn Kết với Thanh Niên và Gia Đình
 - » Giới Thiệu và Liên Kết với Các Dịch Vụ Hiện Có

Dịch Vụ Khẩn Cấp

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Chứng Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú cho Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

- ➔ Các dịch vụ điều trị lưu trú ngắn hạn hoặc dài hạn dành cho trẻ từ 13-18 tuổi gặp các vấn đề về sử dụng chất kích thích
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Nội Trú

Nhập Viện Tâm Thần Nội Trú Cấp Tính

- ➔ Được cung cấp trong bệnh viện trong một thời gian ngắn nhằm giúp trẻ em hoặc thanh thiếu niên ổn định đủ để trở lại cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ bao gồm:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc

Khoa Ổn Định Khủng Hoảng (CSU)

- ➔ Được thiết kế để giúp các hội viên trẻ đang trải qua tình trạng đau khổ cấp tính do các vấn đề về sức khỏe tâm thần, các yếu tố gây căng thẳng xã hội và/hoặc ảnh hưởng của việc lạm dụng chất kích thích
- ➔ Mục tiêu là nhằm ổn định khủng hoảng để các hội viên trẻ có thể nhanh chóng trở về nhà hoặc đến một môi trường cộng đồng khác
- ➔ Cung cấp phương pháp điều trị nhanh chóng, tập trung vào giải pháp thông qua đánh giá, ổn định tình trạng của trẻ nhờ can thiệp bằng trị liệu và thuốc, đồng thời phục hồi chức năng của trẻ

Can Thiệp Khủng Hoảng (Không Khẩn Cấp)

Dịch Vụ Can Thiệp Lưu Động cho Trẻ Em (CMIS)

- ➔ Các dịch vụ quản lý khủng hoảng ngắn hạn, dựa trên giải pháp được cung cấp tại nhà dành cho trẻ từ 21 tuổi trở xuống sau khi đánh giá CMCT hoặc được cho về từ CRC
- ➔ Các đội ngũ CMIS bao gồm một bác sĩ trị liệu trình độ thạc sĩ, người quản lý ca bệnh và bác sĩ tâm thần hoặc y tá chứng nhận hành nghề để cung cấp các dịch vụ sau ít nhất hai lần mỗi tuần:
 - » Đánh Giá
 - » Quản Lý Ca Bệnh
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Gia Đình
 - » Hỗ Trợ Qua Điện Thoại 24/7

Dịch Vụ Chuyển Đổi và Ổn Định Lâm Sàng (CTSS)

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng trong tối đa 90 ngày để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần và ổn định của trẻ được chăm sóc nuôi dưỡng
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Gia Đình Tại Nhà
 - » Can Thiệp Khủng Hoảng
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Điều Phối Các Dịch Vụ Cần Thiết

Dịch Vụ Không Khẩn Cấp

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú

- ➔ Được cung cấp cho trẻ em dưới 18 tuổi tại phòng khám, thường là một lần mỗi tuần
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Đánh Giá và Thăm Định
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và/hoặc Theo Nhóm

Chương Trình Bệnh Viện Bán Trú Cấp Tính

- ➔ Các dịch vụ ngắn hạn dành cho trẻ từ 5-17 tuổi tại bệnh viện vào ban ngày để hỗ trợ ổn định
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và/hoặc Theo Nhóm
 - » Hoạch Định Sau Chăm Sóc
 - » Dịch Vụ Giáo Dục

Kiểm Tra Tâm Lý

- ➔ Được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần để hỗ trợ xác định kết quả chẩn đoán, trí thông minh và mức hoạt động chức năng

Dịch Vụ Ngoại Trú Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

- ➔ Được cung cấp cho trẻ từ 18 tuổi trở xuống tại phòng khám, thường là một lần mỗi tuần, để giúp hỗ trợ các vấn đề về lạm dụng rượu và chất kích thích khác
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Đánh Giá và Thăm Định
 - » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và/hoặc Theo Nhóm
 - » Quản Lý Dược Phẩm

Chương Trình Ngoại Trú Tăng Cường Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

- ➔ Được cung cấp cho trẻ từ 18 tuổi trở xuống tại phòng khám tối thiểu sáu giờ mỗi tuần để hỗ trợ ở mức cao hơn giúp giảm nhẹ các vấn đề về lạm dụng rượu hoặc chất kích thích
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Trị Liệu Cá Nhân và/hoặc Theo Nhóm
 - » Quản Lý Dược Phẩm

Dịch Vụ Quản Lý Ca Bệnh

Quản Lý Ca Bệnh Hỗn Hợp

- ➔ Một dịch vụ dựa trên cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ các hội viên tiếp cận với 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 khả năng điều chỉnh cường độ của các dịch vụ được cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân của hội viên mà không cần thay đổi nhà cung cấp dịch vụ.
- ➔ Quản Lý Ca Bệnh Hỗn Hợp được thiết kế để hỗ trợ việc tiếp cận và điều phối các dịch vụ.

Mô Hình Hi-Fidelity/Đội Ngũ Hoạch Định Chung

- ➔ Được cung cấp trong cộng đồng cho gia đình của trẻ từ 10-17 tuổi, đang tham gia Chương Trình Điều Trị Lưu Trú (RTF) hoặc có nguy cơ bị đưa vào RTF
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Xây Dựng Kế Hoạch Xử Lý Khủng Hoảng

- » Hỗ Trợ Đồng Đẳng
- » Hỗ Trợ Gia Đình

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Chuyên Sâu (IBHS)

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

Các dịch vụ có thể được cung cấp như:

Dịch Vụ Cá Nhân IBHS

- ➔ Giúp hội viên trong môi trường gia đình, trường học hoặc cộng đồng
- ➔ Trị liệu và hỗ trợ được sử dụng để đạt được các mục tiêu điều trị, tăng cường các chiến lược đối phó và hỗ trợ xây dựng kỹ năng
- ➔ Có thể được thực hiện thông qua các 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 tạo lập và cập nhật kế hoạch điều trị cá nhân (ITP) và giám sát quy trình ITP với nhóm điều trị
 - » Các dịch vụ MT bao gồm trị liệu cá nhân và gia đình, tạo và cập nhật ITP, hỗ trợ ổn định khủng hoảng và hỗ trợ giải quyết các nhu cầu của hội viên
 - » BHT sẽ làm việc với hội viên để vạch ra các mục tiêu cho kế hoạch điều trị

Dịch Vụ Nhóm IBHS

- ➔ Có thể được cung cấp trong trường học, cơ sở cộng đồng hoặc cơ sở giống như cộng đồng
- ➔ Các dịch vụ bao gồm:
 - » Liệu Pháp
 - » Các Hoạt Động Có Cấu Trúc
 - » Các Hoạt Động Cộng Đồng nhằm Thực Hiện Các Mục Tiêu Điều Trị của Hội Viên

Dịch Vụ ABA IBHS

- ➔ Được sử dụng để phát triển các kỹ năng hành vi, xã hội, giao tiếp và thực hành thông qua củng cố, nhắc nhở, xem xét các nhiệm vụ hoặc các phương pháp khác để một hội viên đạt được mục tiêu

- ➔ Có thể được thực hiện thông qua các dịch vụ Phân Tích Hành Vi (BA), Tư Vấn Hành Vi – ABA (BC-ABA), Tư Vấn Hành Vi Hỗ Trợ – ABA (BC-ABA Trợ Giúp) hoặc Kỹ Thuật Viên Sức Khỏe Hành Vi – ABA (BHT-ABA)
 - » Các dịch vụ BA và BC-ABA bao gồm việc tạo lập và cập nhật kế hoạch điều trị cá nhân (ITP) cũng như giám sát quy trình ITP với nhóm điều trị. Các dịch vụ BA cũng bao gồm phân tích chức năng.
 - » Các dịch vụ BC-ABA bao gồm hỗ trợ người cung cấp dịch vụ BA hoặc BC-ABA và cung cấp hỗ trợ trực tiếp.
 - » BHT-ABA sẽ làm việc với hội viên để vạch ra các mục tiêu cho kế hoạch điều trị.

Dịch Vụ Dựa Trên Gia Đình

- ➔ Được cung cấp cho các gia đình để giúp họ chăm sóc trẻ từ 3-21 tuổi có nhu cầu đặc biệt và gặp vấn đề về hành vi tại nhà riêng
- ➔ Các dịch vụ bao gồm:
 - » Quản Lý Ca Bệnh và Hỗ Trợ Gia Đình
 - » Trị Liệu Cá Nhân và Gia Đình
 - » Hỗ Trợ Khủng Hoảng 24/7

Trị Liệu Chức Năng Cùng Gia Đình (FFT)

- ➔ Chương trình điều trị ngắn hạn với trung bình 12 đến 14 buổi trong 3 đến 5 tháng
- ➔ Chủ yếu làm việc với thanh thiếu niên từ 11 đến 18 tuổi đã được các hệ thống tư pháp, sức khỏe tâm thần, trường học hoặc phúc lợi trẻ em giới thiệu do các vấn đề về hành vi hoặc cảm xúc
- ➔ Được tiến hành ở cả phòng khám và môi trường gia đình và cũng có thể được cung cấp tại trường học

Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú (RTF)

Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú (có chứng nhận của Ủy Ban Phối Hợp và Ủy Ban Không Phối Hợp)

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

- » Trị Liệu Cá Nhân, Gia Đình và Theo Nhóm
- » Dịch Vụ Tâm Thần
- » Giáo Dục Trên Lớp

Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú Dựa Vào Cộng Đồng (CRR)

Phục Hồi Chức Năng Lưu Trú Dựa Vào Cộng Đồng (CRR) Tại Nhà Riêng

- ➔ Được cung cấp cho trẻ từ 6-18 tuổi tại gia đình của đối tượng tiếp nhận dịch vụ
- ➔ Mục tiêu là giúp trẻ trở lại với nguồn hỗ trợ tự nhiên trong cộng đồng
- ➔ Có thể bao gồm các dịch vụ sau:
 - » Trị Liệu Lưu Động, Cá Nhân và Gia Đình
 - » Quản Lý Dược Phẩm
 - » Quản Lý Ca Bệnh