



Vui lòng giữ phiếu!

**Thông tin quan trọng
nhằm giúp trẻ em và
thanh thiếu niên dưới
21 tuổi nhận chăm sóc
cần thiết**

Trẻ em và thanh thiếu niên nhận được dịch vụ gì khi tham gia Medi-Cal?

Theo luật liên bang và luật California, mọi trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi tham gia Medi-Cal đều có quyền được **khám sức khỏe** định kỳ cùng với các dịch vụ **phòng ngừa** và **điều trị** cần thiết để gìn giữ sức khỏe hoặc khỏe mạnh trở lại.

Quyền này được đề cập trong luật liên bang là yêu cầu Khám sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT). Quyền này đảm bảo mọi trẻ em ghi danh tham gia Medi-Cal đều nhận được sự chăm sóc cần thiết để phát triển khỏe mạnh. Tại California, EPSDT được gọi là **Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên**.

Những dịch vụ này đều **miễn phí**, trừ khi trẻ em hoặc thanh thiếu niên có khoản Chia sẻ Chi phí khi họ hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal.

Medi-Cal cho Trẻ em & Thanh thiếu niên phải đòi hỏi cho các dịch vụ sau khi cần thiết, không bị hạn chế:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, bao gồm chăm sóc ban đầu và thăm khám bác sĩ chuyên khoa
- Dịch vụ nhãn khoa, bao gồm kính đeo mắt
- Dịch vụ trợ thính
- Khám nha khoa và các dịch vụ tái khám
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần và cai nghiện ma túy hoặc rượu, bao gồm cả trị liệu
- Vật lý trị liệu, liệu pháp vận động và liệu pháp ngôn ngữ
- Các dụng cụ và vật tư y tế, ví dụ như xe lăn, bao gồm cả các thiết bị y tế lâu bền
- Thuốc, bao gồm cả thuốc kê toa và không kê toa
- Xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm máu nhằm kiểm tra lượng chì và các xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infection, STI), cùng bất kỳ việc chăm sóc theo dõi cần thiết khác
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm chăm sóc điều dưỡng
- Điều trị tại bệnh viện và nội trú
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tình dục và sinh sản, ví dụ như tránh thai và chăm sóc phá thai
- Khám thai
- Xét nghiệm và điều trị COVID-19
- Điều phối dịch vụ chăm sóc, nếu ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý
- Tất cả các dịch vụ y tế cần thiết khác có thể được Medi-Cal đòi hỏi (được gọi là "dịch vụ cần thiết về mặt y tế") được quyết định bởi nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị.



Nếu quý vị cần thư này hoặc bất kỳ tài liệu nào về Medi-Cal dưới các dạng thức khác như cỡ chữ lớn hơn, định dạng âm thanh, CD, hoặc chữ nổi, vui lòng gọi 1-833-284-0040.

Trẻ em và thanh thiếu niên có quyền hưởng hỗ trợ miễn phí để được chăm sóc, ví dụ như:

- Được miễn phí đưa đón khi đi và về lúc có cuộc hẹn hoặc đi lấy thuốc, thiết bị y tế và vật tư
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn thăm khám
- Hỗ trợ tìm kiếm bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế
- Dịch vụ thông dịch ngôn ngữ (quý vị không cần chuẩn bị thông dịch viên riêng đến buổi hẹn thăm khám)

“Cần thiết về mặt y tế” nghĩa là gì?

Với trẻ em và thanh thiếu niên, **cần thiết về mặt y tế** nghĩa là các dịch vụ cần thiết trong việc điều trị, khắc phục, giám sát, hoặc cải thiện một bệnh hoặc tình trạng sức khỏe.

Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của con quý vị thông thường sẽ quyết định xem một việc có phải là cần thiết về mặt y tế hay không.

Một số dịch vụ có thể cần phê duyệt trước. Nếu dịch vụ là cần thiết về mặt y tế với trẻ em hoặc thanh thiếu niên dưới 21 tuổi, số lượng dịch vụ hoặc phương pháp điều trị không bị giới hạn. Ví dụ, một đứa trẻ không thể bị hạn chế chỉ dùng một chiếc kính đeo mắt trong hai năm. Nếu đeo kính nhưng vẫn gặp khó khăn khi nhìn, đứa trẻ đó có quyền được kê toa thuốc mới và đeo kính mới khi cần thiết.

Ô 1

Medi-Cal của con quý vị



Trẻ em và người trẻ tuổi với Medi-Cal nhận quyền lợi theo một trong hai cách sau:

1. **Chăm sóc được quản lý** bởi chương trình bảo hiểm y tế, chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần, hoặc chương trình chăm sóc nha khoa, **hoặc**
2. Phí dịch vụ bởi Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (California Department of Health Care Services, DHCS), cơ quan Medi-Cal Tiểu bang

Tài liệu này giải thích điều cần làm khi một trẻ em hoặc người trẻ tuổi đã ghi danh không nhận được dịch vụ cần thiết thông qua **chăm sóc được quản lý** hoặc **phí dịch vụ**. Tài liệu giải thích cách để:

- Nộp đơn kháng cáo
- Yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang
- Nộp thư than phiền

Để nhận dịch vụ hoặc nếu có câu hỏi về quyền lợi của quý vị, vui lòng gọi **1-800-541-5555**.

Quý vị nên làm gì khi dịch vụ chăm sóc của con quý vị bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng lại?

Nếu dịch vụ chăm sóc của con quý vị bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng lại và quý vị không đồng tình với quyết định được nêu ra trong thông báo bằng văn bản, quý vị có thể yêu cầu xem xét lại và thay đổi quyết định.

Điều này nhằm hỗ trợ con quý vị trong việc nhận được sự chăm sóc cần thiết và có quyền được nhận. Con quý vị có quyền nộp **đơn kháng cáo**, yêu cầu **Phiên điều trần** cấp Tiểu bang, hoặc nộp **thư than phiền**. Không có hình thức xử phạt nào cho những hành động này.

Cho dù đơn kháng cáo, Buổi điều trần cấp Tiểu bang, hoặc thư than phiền của quý vị có thành công hay không, việc Medi-Cal đòi hỏi cho con quý vị sẽ **không** bị cắt vì lý do quý vị thực hiện một trong những điều trên.

Cách nộp đơn kháng cáo, yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang, hoặc nộp thư than phiền

Đọc thông báo bằng văn bản. Nếu một chương trình chăm sóc có quản lý, DHCS (cơ quan Medi-Cal Tiểu bang), hoặc nhà cung cấp từ chối, cắt giảm hoặc dừng dịch vụ của con quý vị, các bên này phải gửi Thông báo Hành động (còn được gọi là "Thông báo về Quyết định Bất lợi với Quyền lợi") bằng văn bản khi có quyết định.

Quý vị phải nhận được thông báo này trong ít nhất **10** ngày trước khi dịch vụ hoặc việc điều trị của con quý vị bị cắt giảm hoặc dừng. Thông báo có giải thích:

- Tại sao và cách thức chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị hoặc DHCS đưa ra quyết định
- Quyền lợi của con quý vị
- Cách nộp đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang

Nếu quý vị không đồng tình với quyết định, quý vị cần kháng cáo **trước khi** dịch vụ bị dừng hoặc cắt giảm để dịch vụ vẫn có thể được tiếp tục trong thời gian diễn ra kháng cáo hoặc Phiên điều trần Tiểu bang.

Nếu quý vị không nhận được thông báo, vui lòng gọi tới Liên minh Tiêu dùng Sức khỏe (HCA, Health Consumer Alliance) theo số điện thoại ở trang 4. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo nếu không nhận được thông báo. Để tìm hiểu cách nộp đơn kháng cáo, yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu bang hoặc nộp đơn than phiền, hãy đọc các trang sau.

Một **đơn kháng cáo** yêu cầu chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị xem xét lại bất từ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc dừng để quyết định xem chương trình có đồng tình với quý vị hay không.

Một **Phiên điều trần Tiểu bang** là cơ hội để lên tiếng trước khi chánh án xem xét lại quyết định của DHCS mà quý vị không đồng tình.

Một **thư than phiền** dành cho mọi vấn đề quý vị không hài lòng hoặc không đồng tình mà thư kháng cáo hay Phiên điều trần Tiểu bang không bao gồm. Thư dành cho các vấn đề hoặc mối quan tâm đối với chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị hoặc DHCS mà không phải là sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng dịch vụ.

Quý vị cũng có thể nộp thư than phiền tới chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị để than phiền liên quan đến các dịch vụ được đòi hỏi của con quý vị, bao gồm chất lượng hoặc tiếp cận chăm sóc.

Cách nhận trợ giúp

Đường dây Hỗ trợ Thành viên Medi-Cal

Đường dây Hỗ trợ Thành viên Medi-Cal cung cấp hỗ trợ miễn phí. Đường dây sẽ kết nối quý vị tới văn phòng Medi-Cal trong khu vực, chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị, hoặc các nguồn trợ giúp Medi-Cal khác nhằm hỗ trợ giải đáp thắc mắc của quý vị liên quan đến Medi-Cal.

- Điện thoại: 1-800-541-5555
- Trực tuyến: www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal

Liên minh Tiêu dùng Sức khỏe (HCA)

HCA cung cấp hỗ trợ miễn phí qua điện thoại hoặc trực tiếp cho các hội viên ghi danh của Medi-Cal nhằm giải quyết các vấn đề y tế. HCA cũng có thể kết nối quý vị tới các nguồn trợ giúp miễn phí nhằm hỗ trợ xử lý các vấn đề pháp lý liên quan đến chăm sóc sức khỏe.

- Điện thoại: 1-888-804-3536
- Trực tuyến: healthconsumer.org

Ô 2:

Nếu quý vị cho rằng quyết định là sai

Nếu quý vị cho rằng việc Medi-Cal của con quý vị bị dừng lại là sai hoặc con quý vị đã bị nhầm là không hội đủ điều kiện cho Medi-Cal:



- Vui lòng làm theo hướng dẫn sau về thông báo kháng cáo, **hoặc**
- Tìm cơ quan dịch vụ nhân sinh của quận nơi quý vị sống tại dhcs.ca.gov/COL

Quyền lợi của con quý vị trong chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal là gì?

Những thông tin sau đây ở trang 5-8 áp dụng cho tất cả hệ thống chăm sóc có quản lý tại Medi-Cal. Hầu hết trẻ em ghi danh tại Medi-Cal đều nhận được sự chăm sóc thông qua **chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal**. Chương trình này dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất. Đồng thời cũng dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần hạn chế được gọi là “chăm sóc sức khỏe tinh thần không chuyên môn.”

Các hệ thống chăm sóc có quản lý khác bao gồm:

- **Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe tinh thần Chuyên môn** dành cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên sâu thông qua một chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần riêng biệt.
- **Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Medi-Cal hoặc Thuốc Medi-Cal** để điều trị chứng nghiện rượu và ma túy.
- **Chăm sóc Nha khoa có Quản Lý** dành cho chăm sóc nha khoa tại các quận Los Angeles và Sacramento. Xem **Bảng 1** ở trang 8.

Nếu con quý vị gặp khó khăn khi nhận hoặc theo một dịch vụ mà quý vị cho rằng một trong những chương trình nêu trên đài thọ, vui lòng xem bên dưới. Nếu con quý vị không tham gia chương trình nào, vui lòng xem **phí dịch vụ** ở trang 9.

Quý vị nên làm gì khi việc chăm sóc con quý vị bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc dừng lại trong chương trình chăm sóc có quản lý?

Nộp đơn kháng cáo đối với chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị

Quý vị bắt đầu bằng cách nộp **đơn kháng cáo** đối với chương trình chăm sóc có quản lý.

Để tìm chương trình của quý vị, vui lòng truy cập www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Đơn kháng cáo yêu cầu chương trình của con quý vị xem xét lại bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc dừng để quyết định xem chương trình có đồng tình với quý vị hay không. Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trước khi yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang.

- Sau khi con quý vị nhận được Thông báo Hành động bằng văn bản từ chương trình chăm sóc có quản lý của mình, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Quý vị vẫn có thể nộp đơn kháng cáo nếu **không** nhận được Thông báo Hành động.
- Quý vị có **60** ngày theo lịch tính từ ngày quý vị nhận Thông báo Hành động để nộp đơn kháng cáo đối với chương trình chăm sóc có quản lý. Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo đối với chương trình bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến. Quý vị có thể tìm số liên hệ tại **Bảng 1** ở trang 8.
- Nếu Thông báo Hành động nói rằng dịch vụ con quý vị đã nhận sẽ bị dừng hoặc cắt giảm, quý vị có thể yêu cầu con quý vị tiếp tục nhận dịch vụ trong thời gian kháng cáo. Đây được gọi là **tính liên tục của các quyền lợi**. Để biết cách đưa yêu cầu, vui lòng xem **Ô 3** trong trang này.

Ô 3

Cách yêu cầu tiếp tục quyền lợi trong chăm sóc được quản lý



Nếu thông báo nói rằng dịch vụ con quý vị đã nhận sẽ bị dừng hoặc cắt giảm, quý vị có thể yêu cầu **tiếp tục quyền lợi** (còn gọi là “Chờ xử lý viện trợ đã thanh toán”) cho con quý vị trong thời gian có kháng cáo hoặc Phiên điều trần Tiểu bang.

- Quý vị phải kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang **trước khi** dịch vụ bị dừng hoặc cắt giảm.
- Chương trình chăm sóc được quản lý phải gửi quý vị thông báo bằng văn bản ít nhất **10** ngày trước khi dừng hoặc cắt giảm dịch vụ cho con quý vị.

- Chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị phải thừa nhận đơn kháng cáo bằng văn bản trong vòng **5** ngày theo lịch tính từ ngày nhận được đơn kháng cáo. Chương trình cũng phải thông báo cho quý vị tên, số điện thoại, và địa chỉ của người thuộc chương trình có khả năng thông báo cho quý vị về đơn kháng cáo và tình trạng đơn. Chương trình phải gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản trong vòng **30** ngày theo lịch về yêu cầu kháng cáo. Đây được gọi là Thông báo Giải pháp.

- Nếu con quý vị trong tình trạng khẩn cấp và việc chờ đợi 30 ngày khiến tình trạng xấu đi, quý vị có thể yêu cầu quyết định **khẩn** (nhanh hơn). Để biết cách thực hiện, vui lòng xem **Ô 4**.

- Quý vị có thể liên hệ chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị để đặt câu hỏi về đơn kháng cáo của con quý vị bất kỳ lúc nào. Để tìm số liên hệ, vui lòng xem **Bảng 1** ở trang 8.

- Chương trình chăm sóc được quản lý có thể bao gồm quy trình được gọi là Hội đồng Đánh giá Y tế Độc lập. Thông báo Hành động của con quý vị sẽ giải thích quy trình này. Chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị sẽ đưa ra quy trình này sau khi quý vị hoàn thành đơn kháng cáo của con quý vị. Để biết thêm về Hội đồng Đánh giá Y tế Độc lập, vui lòng gọi Sở Chăm sóc Sức khỏe Được quản lý California theo số 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891). Hoặc truy cập <https://bit.ly/IMRCR>.

Yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang

Nếu quá trình kháng cáo của chương trình chăm sóc có quản lý đã hoàn thành và quý vị không đồng tình với quyết định của chương trình, quý vị có thể yêu cầu **Phiên điều trần cấp Tiểu bang** cho con quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang nếu chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị không gửi thông báo về quyền kháng cáo của con quý vị hoặc không gửi trong thời gian hợp lý.

Phiên điều trần cấp Tiểu bang là cơ hội để lên tiếng trước khi chánh án xem xét lại quyết định của chương trình chăm sóc có quản lý mà quý vị không đồng tình. Chánh án làm việc cho Sở Dịch vụ Xã hội California, không phải cho chương trình của con quý vị.

- Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang trong vòng **120** ngày theo lịch tính từ ngày quý vị nhận được quyết định bằng văn bản từ chương trình chăm sóc có quản lý về đơn kháng cáo của con quý vị. Chánh án không thiên vị sẽ xem xét lại trường hợp của con quý vị. Nếu việc quý vị yêu cầu Phiên điều trần làm dịch vụ con quý vị đã nhận được bị dừng lại, quý vị cũng có thể yêu cầu tiếp tục quyền lợi cho con quý vị. Vui lòng xem **Ô 3** ở trang 5.

- Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang qua điện thoại, qua đường bưu điện, qua fax hoặc trực tuyến. Gọi số 1-800-743-8525.

Hoặc truy cập www.cdss.ca.gov/hearing-requests.

- Quý vị có quyền đi cùng một cá nhân để đại diện cho con quý vị tại Phiên điều trần cấp Tiểu bang. Quý vị có thể mang theo bạn, người thân, luật sư, hoặc bất kỳ ai quý vị muốn. Để biết cách nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí, vui lòng đọc **Cách nhận hỗ trợ** ở trang 4.

- Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Nó là miễn phí.

Ô 4

Kháng cáo khẩn (nhanh) hoặc Phiên điều trần Tiểu bang



Nếu con quý vị cần **kháng** cáo khẩn (nhanh hơn) hoặc Phiên điều trần Tiểu bang vì mạng sống của con quý vị, vui lòng gọi **1-800-743-8525**.

Quý vị có thể đọc thêm trong Sổ tay Thành viên về cách yêu cầu đầy nhanh quy trình.

- Tiểu bang có **90** ngày theo lịch kể từ sau ngày con quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang để đưa ra quyết định cuối cùng. Nếu con quý vị cần dịch vụ ngay lập tức và việc chờ đợi 90 ngày khiến tình trạng xấu đi, quý vị có thể yêu cầu một quyết định kháng cáo **khẩn** (nhanh hơn). Vui lòng xem **Ô 4** ở trang 6.
- Để được hỗ trợ thêm, vui lòng đọc thông báo từ chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị. Hoặc gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Liên hệ Thanh tra viên

Một **Thanh tra viên** là người làm việc cho DHCS (cơ quan Medi-Cal Tiểu bang). Nhiệm vụ của họ là hỗ trợ quý vị và con quý vị trong việc giải quyết bất đồng với chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị. Quý vị có thể gọi Thanh tra viên bất kỳ lúc nào. Việc này bao gồm khi con quý vị nhận thông báo, nộp đơn kháng cáo, yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang, hoặc nộp thư than phiền. Thanh tra viên chỉ giải quyết cho những người đã ghi danh trong chương trình chăm sóc có quản lý.

Quý vị có thể liên hệ Thanh tra viên qua:

- Điện thoại: 1-888-452-8609
- Email: MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov
» Vui lòng không ghi thông tin y tế cá nhân trong email.

Để tìm hiểu thêm về Thanh tra viên, vui lòng truy cập www.dhcs.ca.gov/ombudsman.

Sẽ thế nào nếu quý vị không hài lòng với việc chăm sóc, bác sĩ, hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của con quý vị trong chăm sóc được quản lý?

Nộp thư than phiền

Nếu một bác sĩ đối xử với con quý vị không phù hợp hoặc khiếm nhã, hoặc quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc, hoặc quý vị không thể tìm được bác sĩ, quý vị có thể nộp **thư than phiền** cho con quý vị. Thư than phiền dành cho bất kỳ sự bất đồng nào hoặc bất kì điều gì mà đơn kháng cáo hoặc Phiên điều trần Tiểu bang không bao gồm. Thư dành cho các vấn đề hoặc mối quan tâm mà không từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc dừng bất kỳ dịch vụ nào của con quý vị. Quý vị cũng có thể nộp thư than phiền tới chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị để than phiền liên quan đến các dịch vụ được đài thọ của con quý vị, bao gồm chất lượng hoặc tiếp cận chăm sóc.

- Quý vị có thể nộp thư than phiền cho con quý vị bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể nộp qua điện thoại, hoặc bằng văn bản trực tuyến hoặc qua đường bưu điện. Để nộp thư than phiền, vui lòng liên hệ chương trình chăm sóc có quản lý của con quý vị. Để tìm số liên hệ, vui lòng xem **Bảng 1** ở trang 8.
- Chương trình chăm sóc được quản lý của con quý vị phải ghi nhận thư than phiền bằng văn bản trong vòng **5** ngày theo lịch tính từ ngày nhận được thư. Chương trình cũng phải thông báo cho quý vị tên, số điện thoại, và địa chỉ của người thuộc chương trình có khả năng thông báo cho quý vị về thư than phiền và tình trạng thư.
- Chương trình chăm sóc được quản lý của con quý vị có **30** ngày theo lịch tính từ ngày nhận được thư than phiền để giải quyết thư than phiền của con quý vị.

Tôi nên liên hệ với ai nếu tôi có thắc mắc?

BẢNG 1

Tổng quan hệ thống chăm sóc được quản lý và thông tin liên hệ

Chăm sóc Được quản lý Medi-Cal (MCMC)

Hầu hết trẻ em nhận được các dịch vụ này thông qua chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal:

- Nhu cầu sức khỏe thể chất, ví dụ như khám sức khỏe cho trẻ đang khỏe mạnh và tiêm chủng
- Nhu cầu sức khỏe tâm thần không chuyên môn, ví dụ như trị liệu và thuốc
- Điều phối dịch vụ chăm sóc

Nếu con quý vị không nhận được dịch vụ cần thiết hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của con quý vị. Số điện thoại của chương trình ở trên thẻ ID chương trình của con quý vị. Đồng thời có trên trang web của chương trình. Quý vị có thể tìm số điện thoại ở địa chỉ www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Hoặc gọi số 916-449-5000.

Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tinh thần Chuyên môn (SMHS)

Một số trẻ cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên môn, ví dụ như chăm sóc tình trạng sức khỏe tinh thần nghiêm trọng, nhận sự chăm sóc thông qua Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tinh thần Chuyên môn. Mỗi quận đều có một chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần.

Nếu con quý vị không nhận được dịch vụ cần thiết hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần của quận của con quý vị.

Quý vị có thể tìm số điện thoại ở địa chỉ www.dhcs.ca.gov/CMHP.

Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Drug Medi-Cal (DMC- ODS)

Trẻ em cần các dịch vụ sử dụng dược chất ví dụ như điều trị bằng thuốc hay cần, bao gồm nhận tư vấn và các điều trị lâm sàng khác, ví dụ như điều trị nội trú bằng thuốc hoặc cần, khi cần thiết, nhận được sự chăm sóc này thông qua Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Medi-Cal hoặc Thuốc. Mỗi quận đều có một chương trình DMC-ODS hoặc tham gia Drug Medi-Cal. Để biết thêm về Drug Medi-Cal, vui lòng đọc **Bảng 2** ở trang 11.

Nếu con quý vị hiện không nhận được dịch vụ cần thiết hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi chương trình DMC-ODS của con quý vị. Vui lòng tìm số điện thoại ở địa chỉ www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Chăm sóc Nha Khoa Được quản lý (Dental MC)

Một số trẻ em sống ở Quận Los Angeles hoặc Sacramento nhận được dịch vụ chăm sóc nha khoa, bao gồm kiểm tra nha khoa và làm vệ sinh hai lần một năm và chăm sóc sức khỏe răng miệng, thông qua chương trình Chăm Sóc Nha khoa Được quản lý. Trẻ em ở tất cả các quận khác được nhận chăm sóc nha khoa thông qua Phí Dịch vụ Nha khoa (Dental FFS). Để biết thêm về Dental FFS, vui lòng xem **Bảng 2** ở trang 11.

Nếu quý vị sống ở Los Angeles hoặc Sacramento, và con quý vị hiện không nhận được dịch vụ cần thiết hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi chương trình Dental MC của con quý vị. Số điện thoại ở trên thẻ ID Dental MC của con quý vị. Đồng thời có trên trang web của chương trình Dental MC của con quý vị. Hoặc gọi số 1-800-322-6384. Quý vị có thể tìm số điện thoại của chương trình ở địa chỉ <https://bit.ly/DMC-Contact>.

Quyền lợi của con quý vị trong Phí Dịch vụ Medi-Cal là gì?

Thông tin sau đây ở trang 9-11 áp dụng cho Phí Dịch vụ Medi-Cal (Fee For Service, FFS). Một số trẻ em ghi danh ở Medi-Cal nhận được chăm sóc thông qua FFS còn được gọi là Medi-Cal “thường xuyên”. Trẻ em ở FFS nhận sự chăm sóc thông qua DHCS (cơ quan Medi-Cal Tiểu bang). Chương trình chăm sóc được quản lý không có liên quan. FFS bao gồm Medi-Cal FFS dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và một nhóm giới hạn các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần được gọi là “dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần không chuyên môn,” Drug Medi-Cal dành cho dịch vụ điều trị rượu và thuốc, Dental FFS dành cho chăm sóc nha khoa, và Medi-Cal Rx dành cho thuốc. Để biết thêm, vui lòng xem **Bảng 2** ở trang 11.

Nếu con quý vị gặp khó khăn khi nhận hoặc theo một dịch vụ mà quý vị cho rằng DHCS đòi hỏi, vui lòng xem bên dưới. Thậm chí nếu con quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, nếu con quý vị cần sự chăm sóc cho tình trạng sức khỏe tinh thần nghiêm trọng, quý vị sẽ nhận được sự chăm sóc thông qua chương trình sức khỏe tinh thần của Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tinh thần Chuyên môn. Để biết thêm và tìm kiếm liên hệ để gọi nhờ hỗ trợ từ chương trình sức khỏe tinh thần của quận, vui lòng xem **Bảng 1** ở trang 8.

Quý vị nên làm gì khi việc chăm sóc con quý vị ở FFS bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng lại?

Yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang

Một **Phiên điều trần Tiểu bang** là cơ hội để lên tiếng trước khi chánh án xem xét lại quyết định của DHCS mà quý vị không đồng tình. Điều này bao gồm bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng dịch vụ nào. Chánh án làm việc cho Sở Dịch vụ Xã hội California, không phải chương trình DHCS.

- Sau khi con quý vị nhận Thông báo Hành động từ DHCS, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang. Quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang nếu không nhận được Thông báo Hành động.
- Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang trong vòng **90** ngày theo lịch tính từ ngày quý vị nhận được Thông báo Hành động bằng văn bản từ DHCS. Chánh án không thiên vị sẽ xem xét lại trường hợp của con quý vị. Quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang bất kỳ lúc nào nếu không nhận được Thông báo Hành động. Nếu việc quý vị yêu cầu buổi điều trần làm dịch vụ con quý vị đã nhận được bị dừng lại, quý vị cũng có thể yêu cầu tiếp tục quyền lợi cho con quý vị. Vui lòng xem **Ô 5** bên trên.
- Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang qua điện thoại, qua đường bưu điện, qua fax hoặc trực tuyến. Gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.cdss.ca.gov/hearing-requests.
- Quý vị có quyền mang theo một cá nhân để đại diện cho con quý vị tại phiên điều trần. Quý vị có thể mang theo bạn, người thân, luật sư, hoặc bất kỳ ai quý vị muốn. Để nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí, vui lòng đọc **Cách nhận hỗ trợ** ở trang 4.

Ô 5

Cách yêu cầu tiếp tục quyền lợi về phí dịch vụ



Nếu thông báo nói rằng dịch vụ con quý vị đã nhận sẽ bị dừng hoặc cắt giảm, quý vị có thể yêu cầu **tiếp tục quyền lợi** (còn gọi là “Chờ xử lý viện trợ đã thanh toán”) trong thời gian có Phiên điều trần Tiểu bang.

- Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần Tiểu bang **trước khi** dịch vụ bị dừng hoặc cắt giảm.
- DHCS phải gửi quý vị thông báo bằng văn bản ít nhất **10** ngày theo lịch trước khi dừng hoặc cắt giảm dịch vụ cho con quý vị.

- Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Điều này là miễn phí.
- Tiểu bang có **90** ngày theo lịch kể từ sau ngày con quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang để đưa ra quyết định cuối cùng. Nếu con quý vị cần dịch vụ ngay lập tức và việc chờ đợi 90 ngày khiến tình trạng xấu đi, quý vị có thể yêu cầu một quyết định kháng cáo **khẩn** (nhanh hơn). Vui lòng xem **Ô 6** bên trên.
- Để được hỗ trợ thêm, vui lòng đọc thông báo con quý vị nhận được từ DHCS. Hoặc gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Ô 6

Kháng cáo khẩn (nhanh) hoặc Phiên điều trần Tiểu bang



Nếu con quý vị cần kháng cáo **khẩn** (nhanh hơn) kháng cáo hoặc Phiên điều trần Tiểu bang vì mạng sống của con quý vị, vui lòng gọi 1-800-743-8525.

Sẽ thế nào nếu quý vị không hài lòng với việc chăm sóc, bác sĩ, hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của con quý vị trong FFS?

Nộp thư than phiền

Nếu một bác sĩ đối xử với con quý vị không phù hợp hoặc khiếm nhã, hoặc quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc, hoặc quý vị không thể tìm được bác sĩ, quý vị có thể nộp **thư than phiền** cho con quý vị. Thư than phiền dành cho bất kỳ sự bất đồng nào hoặc bất kì điều gì mà Phiên điều trần Tiểu bang không bao gồm. Thư dành cho các vấn đề hoặc mối quan tâm mà **không** từ chối, trì hoãn, cắt giảm, hoặc dừng bất kỳ dịch vụ nào của con quý vị.

- Quý vị có thể nộp thư than phiền cho con quý vị về Drug Medi-Cal, Dental FFS, or Medi-Cal Rx bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể nộp qua điện thoại, hoặc bằng văn bản trực tuyến hoặc qua đường bưu điện. Để nộp thư than phiền, vui lòng liên hệ Drug Medi-Cal, Dental FFS, hoặc Medi-Cal Rx. Để tìm số liên hệ, vui lòng xem **Bảng 2** ở trang 11. Sẽ **không** có quy trình than phiền cho Medi-Cal FFS đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần không chuyên môn.
- DHCS phải thừa nhận thư than phiền bằng văn bản trong vòng **5** ngày theo lịch tính từ ngày nhận được thư. DHCS cũng phải thông báo cho quý vị tên, số điện thoại, và địa chỉ của người thuộc DHCS có khả năng thông báo cho quý vị về thư than phiền và tình trạng thư.
- DHCS có **30** ngày theo lịch tính từ ngày quý vị nộp thư than phiền để xử lý thư than phiền của con quý vị đối với Dental FFS và Medi-Cal Rx. Drug Medi-Cal có **90** ngày theo lịch để xử lý thư than phiền của con quý vị.

Tôi nên liên hệ với ai nếu tôi có thắc mắc?

BẢNG 2

Tổng quan phí dịch vụ chăm sóc và thông tin liên hệ

Phí Dịch vụ Medi-Cal (Medi-cal FFS)

Một số trẻ em, ví dụ như trẻ được chăm sóc nuôi dưỡng, nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất thông qua Medi-Cal FFS.

Nếu con quý vị hiện không nhận được dịch vụ này hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

Drug Medi-Cal (DMC)

Trẻ em cần các dịch vụ sử dụng dược chất ví dụ như điều chỉnh trị thuốc hay cần, bao gồm nhận tư vấn và các điều trị lâm sàng khác, ví dụ như điều trị nội trú bằng thuốc hoặc cần, khi cần thiết, nhận được sự chăm sóc này thông qua Drug Medi-Cal. Mỗi quận đều có chương trình DMC-ODS hoặc tham gia DMC. Để biết thêm về DMC-ODS, vui lòng xem **Bảng 1** ở trang 8.

Nếu con quý vị hiện không nhận được dịch vụ cần thiết hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi chương trình DMC của con quý vị. Vui lòng tìm số điện thoại ở địa chỉ www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Phí Dịch vụ Nha khoa (Dental FFS)

Hầu hết trẻ em nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa Medi-Cal thông qua Dental FFS. Chăm sóc bao gồm khám nha khoa và làm vệ sinh hai lần một năm và chăm sóc sức khỏe răng miệng.

Nếu con quý vị hiện không nhận được dịch vụ này hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi 1-800-322-6384. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập smilecalifornia.org.

Medi-Cal Rx

Trẻ em nhận dịch vụ dược phẩm Medi-Cal thông qua Medi-Cal Rx. Dịch vụ bao gồm thuốc ngoại trú bán theo toa hoặc không theo toa, các sản phẩm dinh dưỡng đường ruột, ví dụ như ống nuôi ăn, và vật tư y tế.

Nếu con quý vị hiện không nhận được dịch vụ này hoặc có mối quan tâm, vui lòng gọi 1-800-977-2273. Tìm hiểu thêm tại địa chỉ <https://bit.ly/3D1rQFV>.

