Medi-Cal for Kids & Teens

Quyền Lợi Medi-Cal Của Quý Vị

Vui lòng giữ lại!

Thông tin quan trọng để giúp trẻ em và thanh niên đến 21 tuổi nhận được tất cả sự chăm sóc mà họ cần

Trẻ em và thanh thiếu niên có thể sử dụng những dịch vụ nào nếu họ tham gia Medi-Cal?

Theo luật California và liên bang, tất cả trẻ em và thanh thiếu niên đến 21 tuổi ghi danh vào Medi-Cal có quyền nhận **kiểm tra sức khỏe định kỳ** thường xuyên và các dịch vụ **phòng ngừa** và **chữa trị** khác cần thiết để duy trì hoặc hồi phục sức khỏe.

Quyền này được luật liên bang gọi là Tầm Soát, Chẩn Đoán, và Điều Trị Sớm và Theo Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT) Nó đảm bảo rằng mọi trẻ em tham gia Medi-Cal đều nhận được sự chăm sóc cần thiết để lớn lên khỏe mạnh nhất có thể. Ở California, EPSDT được gọi là **Medi-Cal for Kids & Teens**.

Các dịch vụ là **miễn phí,** trừ khi trẻ hoặc thanh thiếu niên được xác định là có một khoản Chia sẻ Chi phí khi chúng đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

Medi-Cal for Kids & Teens phải bao trả các dịch vụ này nếu cần, không giới hạn:

- Các dịch vụ sức khỏe thể chất, bao gồm chăm sóc ban đầu và thăm khám chuyên khoa
- Dịch vụ nhãn khoa, bao gồm kính đeo mắt
- Dịch vụ thính giác
- Khám răng và các dịch vụ kèm theo*
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và cai nghiện ma túy hoặc rượu, bao gồm cả trị liệu
- Vật lý trị liệu, trị liệu kỹ năng, và trị liệu nói-nuốt
- Thiết bị và vật tư y tế, chẳng hạn như xe lăn, bao gồm cả thiết bị y tế lâu bền
- Thuốc, cả thuốc mua tự do và kê đơn
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm máu để kiểm tra mức độ chì và xét nghiệm bệnh nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI), và bất kỳ dịch vụ chăm sóc theo dõi cần thiết nào
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm chăm sóc điều dưỡng
- Bệnh viện và điều trị nội trú
- Các dịch vụ sức khỏe sinh sản và tình dục, chẳng hạn như tránh thai và chăm sóc phá thai
- Khám thai
- Xét nghiệm và điều trị COVID-19

* Một số thành viên chỉ đủ điều kiện nhận dịch vụ nha khoa khẩn cấp.

Nếu quý vị cần thư này hoặc bất kỳ tài liệu Medi-Cal nào ở định dạng thay thế như phông chữ lớn hơn, định dạng âm thanh, CD hoặc chữ nổi, hãy gọi 1-833-284-0040. Để nhận hỗ trợ ngôn ngữ, vui lòng gọi Đường Dây Nóng Medi-Cal theo số 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

- Điều phối chăm sóc, nếu tham gia vào một chương trình quản lý chăm sóc (managed care)
- Tất cả các dịch vụ y tế cần thiết khác có thể được bao trả theo Medi-Cal (được gọi là "các dịch vụ cần thiết về mặt y tế") theo quyết định của nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị

Trẻ em và thanh thiếu niên có quyền được hỗ trợ miễn phí để được chăm sóc, chẳng hạn như:

- Được đưa đón miễn phí đến và về cuộc hẹn của quý vị hoặc nhận thuốc, thiết bị y tế và vật tư
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn khám bệnh
- Giúp tìm bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Dịch vụ thông dịch ngôn ngữ (quý vị không cần phải mang theo thông dịch viên của riêng mình đến cuộc hẹn khám bệnh)

"Cần thiết về mặt y tế" có nghĩa là gì?

Đối với trẻ em và thanh thiếu niên, **cần thiết về mặt y tế** có nghĩa là các dịch vụ cần thiết để điều trị, khắc phục, quản lý hoặc cải thiện bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe.

Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của con quý vị thường quyết định xem điều gì đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Một số dịch vụ có thể cần phê duyệt trước. Nếu các dịch vụ là cần thiết về mặt y tế cho trẻ em hoặc thanh thiếu niên đến 21 tuổi, số lượng các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị không thể giới hạn. Ví dụ, một đứa trẻ không thể bị giới hạn một cặp kính mắt hai năm một lần. Nếu một đứa trẻ đeo kính nhưng gặp vấn đề về thị lực, chúng có quyền được kê toa kính mới và đeo kính mới khi cần thiết.

HỘP 1

Quyền lợi Medi-Cal của con quý vị

Trẻ em và thanh thiếu niên trong Medi-Cal nhận quyền lợi theo một trong hai cách sau:

1. **Chương trình điều quản y tế (Managed care)** bởi một chương trình bảo hiểm y tế, chương trình sức khỏe tâm thần hoặc chương trình sức khỏe răng miệng, **hoặc**
2. **Dịch vụ thu phí (Fee for service - FFS)** bởi California Department of Health Care Services (DHCS), cơ quan Medi-Cal của Tiểu bang

Tài liệu này giải thích những việc cần làm nếu trẻ em hoặc thanh thiếu niên đã tham gia mà không nhận được dịch vụ cần thiết thông qua **chương trình quản lý chăm sóc** hoặc **dịch vụ thu phí**. Nó giải thích làm thế nào để:

- Gửi đơn kháng cáo
- Yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Gửi đơn khiếu nại

Để được trợ giúp nhận các dịch vụ hoặc cho các câu hỏi về quyền lợi của quý vị, hãy gọi Đường dây Trợ giúp Hội viên Medi-Cal tại **1-800-541-5555**.

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

Nếu dịch vụ chăm sóc con quý vị bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng lại và quý vị không đồng ý với quyết định như được mô tả trong thông báo bằng văn bản của mình, quý vị có thể yêu cầu xem xét lại và hủy bỏ quyết định đó.

Điều này là để hỗ trợ con quý vị nhận được sự chăm sóc mà chúng cần và có quyền nhận được. Con quý vị có quyền gửi **kháng cáo**, yêu cầu một phiên **Điều Trần Cấp Tiểu Bang**, hoặc gửi một **đơn khiếu nại**. Không có hình phạt nào cho việc thực hiện bất kỳ hành động nào trong số này.

Cho dù kháng cáo, Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc đơn khiếu nại của quý vị có thành công hay không, bảo hiểm Medi-Cal của con quý vị sẽ **không** kết thúc vì quý vị đã thực hiện bất kỳ hành động nào trong số này.

Kháng cáo yêu cầu chương trình của con quý vị xem xét bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc ngừng cung cấp dịch vụ nào để tìm hiểu xem họ có đồng ý với quý vị hay không.

Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cơ hội để nói trước thẩm phán để xem xét lại quyết định của chương trình quản lý chăm sóc hoặc DHCS (cơ quan Medi-Cal của Tiểu bang) của con quý vị mà quý vị không đồng ý.

Khiếu nại dành cho bất kỳ vấn đề nào quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý với kháng cáo hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang không bao gồm. Nó dành cho các vấn đề hoặc mối lo ngại với chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị hoặc DHCS mà không phải là sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc ngừng các dịch vụ.

Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại đến chương trình chăm sóc có quản lý của con mình đối với các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ được bao trả của con quý vị, bao gồm chất lượng chăm sóc hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

Cách gửi kháng cáo, yêu cầu một Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hoặc gửi một đơn khiếu nại

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

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

- Tại sao và làm thế nào chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị hoặc DHCS đưa ra quyết định của mình
- Quyền của con quý vị
- Cách gửi đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định, điều quan trọng là phải kháng cáo **trước khi** các dịch vụ ngừng hoặc bị cắt giảm để chúng có thể tiếp tục trong thời gian kháng cáo hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Nếu quý vị đã <u>không</u> nhận được thông báo, hãy gọi số của Liên Minh Sức Khỏe Người Tiêu Dùng (Health Consumer Alliance - HCA) trên trang 4. Quý vị vẫn có thể gửi đơn kháng cáo nếu quý vị không nhận được thông báo. Để biết cách nộp đơn kháng cáo, yêu cầu Phiên điều trần của Tiểu bang hoặc nộp đơn khiếu nại, hãy đọc các trang còn lại.

Làm thế nào để được giúp đỡ

Đường dây Trợ giúp Hội viên Medi-Cal

Đường dây Trợ giúp Hội viên Medi-Cal cung cấp hỗ trợ miễn phí. Họ có thể kết nối quý vị với văn phòng Medi-Cal tại địa phương, chương trình quản lý chăm sóc của quý vị hoặc với các nguồn lực Medi-Cal khác để giúp trả lời các câu hỏi của quý vị về Medi-Cal.

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

Liên Minh Sức Khỏe Người Tiêu Dùng (Health Consumer Alliance - HCA)

HCA cung cấp trợ giúp miễn phí qua điện thoại hoặc trực tiếp cho những người đăng ký Medi-Cal để giải quyết các vấn đề sức khỏe. Họ cũng có thể kết nối quý vị với các nguồn tài nguyên miễn phí để giúp giải quyết các vấn đề pháp lý liên quan đến chăm sóc sức khỏe.

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

HỘP 2

Nếu quý vị nghĩ rằng một quyết định là sai

Nếu quý vị tin rằng Medi-Cal của con quý vị đã bị dừng nhầm hoặc con quý vị bị kết luận nhầm là không đủ điều kiện nhận Medi-Cal:

- Thực hiện theo các hướng dẫn trên thông báo để kháng cáo, **hoặc**
- Tìm cơ quan dịch vụ nhân sinh quận địa phương của quý vị tại dhcs.ca.gov/COL

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

Thông tin sau đây ở trang 5-8 áp dụng cho tất cả các hệ thống chương trình quản lý chăm sóc trong Medi-Cal. Hầu hết trẻ em ghi danh vào Medi-Cal đều được chăm sóc thông qua một **Chương trình quản lý chăm sóc Medi-Cal**. Chương trình này dành cho các dịch vụ sức khỏe thể chất. Nó cũng dành cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần hạn chế được gọi là "các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa".

Các hệ thống quản lý chăm sóc khác bao gồm:

- **Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa** cho các dịch vụ sức khỏe hành vi chuyên sâu thông qua một chương trình sức khỏe tâm thần riêng biệt.
- **Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal** để điều trị nghiện ma túy và rượu.
- **Quản lý chăm sóc Nha Khoa** để được chăm sóc nha khoa ở các quận Los Angeles và Sacramento. Đọc **Bảng 1** tại trang 8.

Nếu con quý vị gặp khó khăn trong việc nhận hoặc duy trì một dịch vụ mà quý vị cho rằng một trong những chương trình ở trên sẽ chi trả, hãy đọc phần bên dưới. Nếu con quý vị không nằm trong chương trình, hãy đọc về **dịch vụ thu phí** tại trang 9.

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

Gửi đơn kháng cáo với chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị

Quý vị phải bắt đầu bằng cách gửi đơn **kháng cáo** với chương trình quản lý chăm sóc. Để tìm chương trình của quý vị, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Kháng cáo yêu cầu chương trình của con quý vị xem xét bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc ngừng cung cấp dịch vụ nào để tìm hiểu xem họ có đồng ý với quý vị hay không. Quý vị phải gửi đơn kháng cáo trước khi quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

- Sau khi con quý vị nhận được Thông báo Hành động bằng văn bản từ chương trình quản lý chăm sóc của mình, quý vị có thể gửi đơn kháng cáo. Quý vị cũng có thể gửi đơn kháng cáo nếu quý vị đã **không** nhận được Thông báo Hành động.
- Quý vị có **60** ngày sau khi quý vị nhận được Thông báo Hành động để gửi đơn kháng cáo với chương trình quản lý chăm sóc. Quý vị có thể gửi đơn kháng cáo với chương trình bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến. Quý vị có thể tìm số liên lạc trong **Bảng 1** tại trang 8.

HỘP 3

Làm thế nào để yêu cầu một tiếp tục hưởng lợi ích trong chương trình quản lý chăm sóc

Nếu thông báo nói rằng một dịch vụ mà con quý vị đã nhận được sẽ ngừng hoặc bị cắt giảm, quý vị có thể yêu cầu **tiếp tục hưởng lợi ích** (còn được gọi là "Trợ Cấp Khi Chờ Xử Lý") cho con quý vị trong quá trình kháng cáo hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

- Quý vị phải kháng cáo hoặc yêu cầu một Điều Trần Cấp Tiểu Bang **trước khi** dịch vụ dừng lại hoặc bị cắt giảm.
- Chương trình quản lý chăm sóc phải thông báo bằng văn bản cho quý vị ít nhất **10** ngày trước khi họ dự định ngừng hoặc cắt giảm dịch vụ của con quý vị.

- Nếu Thông báo Hành động nói rằng một dịch vụ mà con quý vị đã sử dụng sẽ ngừng hoặc bị cắt giảm, quý vị cũng có thể yêu cầu con quý vị tiếp tục sử dụng dịch vụ đó trong thời gian kháng cáo. Điều này gọi là **tiếp tục hưởng lợi ích**. Để biết cách yêu cầu điều này, hãy đọc **Hộp 3** ở trang trước.
- Chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị phải thông báo đã nhận được kháng cáo bằng văn bản trong vòng **5** ngày kể từ ngày họ nhận được kháng cáo. Chương trình cũng phải cho quý vị biết tên, số điện thoại và địa chỉ của người trong chương trình mà có thể cho quý vị biết thêm về kháng cáo và tình trạng của nó. Chương trình phải gửi cho quý vị một quyết định bằng văn bản trong vòng **30** ngày kể từ khi có yêu cầu kháng cáo. Đây gọi là Thông Báo Về Quyết Định Qiải Quyết Kháng Cáo (Notice of Appeal Resolution).

HỘP 4

Kháng cáo cấp tốc (nhanh hơn) hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Nếu con quý vị cần một kháng cáo **cấp tốc** (nhanh hơn) hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang vì tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của con quý vị đang gặp nguy hiểm, hãy gọi **1-800-743-8525**.

Quý vị có thể đọc thêm trong Sổ tay Hội viên về cách yêu cầu một quy trình cấp tốc.

- Nếu trường hợp của con quý vị là khẩn cấp và việc chờ đợi 30 ngày sẽ khiến tình trạng của chúng trở nên tồi tệ hơn, quý vị có thể yêu cầu quyết định **cấp tốc** (nhanh hơn). Để biết cách yêu cầu điều này, hãy đọc **Hộp 4** trên trang này.
- Quý vị có thể liên hệ với chương trình quản lý chăm sóc con quý vị nếu có thắc mắc về kháng cáo của con quý vị bất cứ lúc nào. Để có số liên lạc, đọc **Bảng 1** tại trang 8.
- Chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị có thể bao gồm một 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. Nếu chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị cung cấp quy trình này, thì quy trình này sẽ được thực hiện sau khi quý vị hoàn tất đơn kháng cáo của con mình. Để tìm hiểu thêm về Hội đồng Đánh giá Y tế Độc lập, hãy gọi cho California Department of Managed Health Care tại số 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891). Hoặc truy cập https://bit.ly/IMRCR.

Yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang Medi-Cal

Nếu quy trình kháng cáo của chương trình quản lý chăm sóc đã hoàn tất và quý vị vẫn không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị có thể yêu cầu **Điều Trần Cấp Tiểu Bang** cho con quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị không gửi thông báo về quyền kháng cáo của con quý vị hoặc không gửi thông báo đó trong thời gian hợp lý.

Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cơ hội để nói trước thẩm phán để xem xét lại quyết định của chương trình quản lý chăm sóc mà quý vị không đồng ý. Thẩm phán làm việc cho California Department of Social Services, không phải cho chương trình của con quý vị.

- Quý vị phải yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **120** ngày kể từ ngày nhận được quyết định kháng cáo của con quý vị bằng văn bản của chương trình. Một thẩm phán sẽ duyệt xét hồ sơ sự vụ của con quý vị. Nếu quyết định yêu cầu điều trần của quý vị dừng một dịch vụ mà con quý vị đã nhận được, quý vị cũng có thể yêu cầu tiếp tục hưởng lợi ích cho con quý vị. Đọc **Bảng 3** tại trang 5.
- Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại, thư, fax hoặc trực tuyến. Hoặc hãy gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.cdss.ca.gov/hearing-requests.

- Quý vị có quyền mời một người đại diện cho mình tại phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của con quý vị. Quý vị có thể mang theo một người bạn, người thân, luật sư hoặc bất cứ ai quý vị chọn. Để tìm hiểu cách nhận trợ giúp pháp lý miễn phí, hãy đọc **Làm thế nào để được giúp đỡ** tại trang 4.
- Quý vị không phải trả tiền cho Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Nó hoàn toàn miễn phí.
- Tiểu Bang có **90** ngày sau ngày con quý vị yêu cầu tham gia Điều Trần Cấp Tiểu Bang để đưa ra quyết định cuối cùng. Nếu con quý vị cần các dịch vụ ngay lập tức và việc 90 ngày sẽ làm cho tình trạng của chúng tồi tệ hơn, quý vị có thể yêu cầu một quyết định **cấp tốc** (nhanh hơn). Đọc **Bảng 4** ở trên trang 6.
- Để được trợ giúp thêm, hãy đọc các thông báo từ chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị. Hoặc gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Liên Hệ Thanh Tra:

Thanh tra là người làm việc cho DHCS (cơ quan Medi-Cal của Tiểu bang). Công việc của họ là giúp quý vị và con mình làm việc với kế hoạch chăm sóc điều quản của con quý vị. Họ sẽ lắng nghe và giúp trả lời các câu hỏi của quý vị. Họ cũng xem xét các vấn đề, giải thích các lợi ích và đề xuất các lựa chọn với quý vị. Quý vị có thể gọi cho Thanh tra bất cứ lúc nào. Điều này bao gồm cả khi con quý vị nhận được thông báo, nộp đơn kháng cáo, yêu cầu Phiên điều trần của Tiểu bang hoặc nộp đơn khiếu nại. Thanh tra chỉ dành cho những người đã đăng ký vào một chương trình chăm sóc điều quản.

Quý vị có thể liên hệ Thanh tra theo:
- Điện thoại: 1-888-452-8609
- Email: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
  » Không đưa thông tin sức khỏe cá nhân vào email.

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

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc, bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của con quý vị trong chương trình quản lý chăm sóc?

Gửi đơn khiếu nại

Nếu bác sĩ hành xử tệ bạc hoặc thô lỗ với con quý vị, hoặc quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc, hoặc quý vị không thể tìm được bác sĩ, quý vị có thể gửi đơn **khiếu nại** cho con mình. Khiếu nại dành cho bất kỳ sự bất đồng nào về bất kỳ điều gì mà kháng cáo hoặc Điều Trần Cấp Tiểu Bang không bao gồm. Nó dành cho các vấn đề hoặc mối quan tâm mà sẽ không từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc ngừng bất kỳ dịch vụ nào của con quý vị. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại đến chương trình chăm sóc có quản lý của con mình đối với các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ được bao trả của con quý vị, bao gồm chất lượng chăm sóc hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

- Quý vị có thể quý vị đơn khiếu nại cho con mình bất cứ lúc nào. Quý vị có thể gửi qua điện thoại, hoặc bằng văn bản trực tuyến hoặc qua đường bưu điện. Để gửi khiếu nại, hãy liên hệ với chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị. Để có số liên lạc, đọc **Bảng 1** tại trang 8.
- Chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị phải thừa nhận khiếu nại bằng văn bản trong vòng **5** ngày kể từ ngày họ nhận được khiếu nại. Chương trình cũng phải cho quý vị biết tên, số điện thoại và địa chỉ của người trong chương trình, người có thể cho quý vị biết thêm về khiếu nại và tình trạng của nó.
- Chương trình quản lý chăm sóc của con quý vị có **30** ngày kể từ ngày quý vị gửi khiếu nại để giải quyết khiếu nại của con quý vị.

Quý vị nên liên hệ với ai khi có thắc mắc?

BẢNG 1

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

Quản lý chăm sóc Medi-Cal (MCMC)

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

- Nhu cầu sức khỏe thể chất, chẳng hạn như khám tổng quát định kỳ và tiêm phòng cho cho trẻ em
- Nhu cầu sức khỏe tâm thần không chuyên khoa, chẳng hạn như trị liệu và thuốc men
- Điều phối chăm sóc

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ cần thiết hoặc có lo lắng, hãy gọi chương trình quản lý chăm sóc Medi-Cal của con quý vị. Số điện thoại này có trên thẻ hội viên chương trình của quý vị. Nó cũng có trên trang web của chương trình. Quý vị cũng có thể tìm thấy số điện thoại của họ tại www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Hoặc gọi số 916-449-5000.

Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa (SMHS)

Một số trẻ em cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, chẳng hạn như chăm sóc cho tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng, được chăm sóc này thông qua Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa. Mỗi quận có một chương trình sức khỏe tâm thần.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ cần thiết hoặc có lo lắng, hãy gọi chương trình sức khỏe tâm thần của quận của con quý vị. Bạn cũng có thể tìm thấy số điện thoại của họ tại www.dhcs.ca.gov/CMHP.

Hệ thống phân phối có tổ chức Medi-Cal về chất gây nghiện (DMC-ODS)

Trẻ em cần các dịch vụ cai chất gây nghiện như ma túy hay rượu, bao gồm tư vấn và các phương pháp điều trị lâm sàng khác, chẳng hạn như điều trị nội trú cai ma túy hoặc rượu, khi cần thiết, sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc này thông qua Hệ thống phân phối có tổ chức Medi-Cal về chất gây nghiện. Mỗi quận có chương trình DMC-ODS hoặc nằm trong Drug Medi-Cal. Để tìm hiểu thêm về Drug Medi-Cal, đọc **Bảng 2** tại trang 11.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ cần thiết hoặc có lo lắng, hãy gọi chương trình DMC-ODS của con quý vị. Quý vị có thể tìm thấy số điện thoại tại www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Dental Managed Care (Dental MC)

Một số trẻ em sống ở Quận Los Angeles hoặc Quận Sacramento nhận được các dịch vụ nha khoa, bao gồm khám và làm sạch răng hai lần một năm và chăm sóc sức khỏe răng miệng, thông qua các chương trình Dental Managed Care. Trẻ em sống ở tất cả các quận khác được chăm sóc nha khoa thông qua Dịch vụ thu phí Nha khoa (Dental FFS). Để tìm hiểu thêm về Dental FFS, đọc **Bảng 2** tại trang 11.

Nếu quý vị sống ở Los Angeles hoặc Sacramento và con quý vị không nhận được các dịch vụ cần thiết hoặc có lo lắng, hãy gọi cho chương trình Dental MC của con quý vị. Số điện thoại có trên thẻ hội viên chương trình Dental MC của con quý vị. Nó cũng có trên trang web của chương trình Dental MC của con quý vị. Hoặc gọi số 1-800-322-6384. Bạn cũng có thể tìm thấy số điện thoại của chương trình tại https://bit.ly/DMC-Contact.

Các quyền của con quý vị là gì trong Dịch vụ thu phí Medi-Cal?

Thông tin sau đây ở trang 9-11 áp dụng cho Dịch vụ thu phí Medi-Cal (FFS). Một số trẻ em đăng ký Medi-Cal được chăm sóc thông qua FFS. FFS còn được gọi là Medi-Cal "thông thường". Trẻ em trong FFS được chăm sóc thông qua DHCS (cơ quan Medi-Cal của Tiểu bang). Không có chương trình quản lý chăm sóc nào liên quan. FFS bao gồm Medi-Cal FFS cho các dịch vụ sức khỏe thể chất và một nhóm hạn chế các dịch vụ sức khỏe tâm thần được gọi là "các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa," Drug Medi-Cal cho các dịch vụ điều trị nghiện rượu và ma túy, Dental FFS cho chăm sóc nha khoa* và Medi-Cal Rx cung cấp thuốc. Để tìm hiểu thêm, đọc **Bảng 2** tại trang 11.

Nếu con quý vị gặp khó khăn trong việc nhận hoặc duy trì một dịch vụ mà quý vị cho rằng DHCS nên chi trả, hãy đọc phần bên dưới. Ngay cả khi con quý vị không nằm trong chương trình quản lý chăm sóc, nếu con quý vị cần được chăm sóc vì tình trạng sức khỏe tâm thần nghiêm trọng, chúng sẽ nhận được sự chăm sóc này thông qua chương trình chăm sóc sức khỏe Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa. Để tìm hiểu thêm và tìm nơi gọi trợ giúp từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, đọc **Bảng 1** tại trang 8.

Quý vị có thể làm gì nếu việc chăm sóc tại FFS của con quý vị bị từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng lại?

Yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang Medi-Cal

Một phiên **Điều Trần Cấp Tiểu Bang** là cơ hội để nói trước thẩm phán để xem xét lại quyết định của DHCS mà quý vị không đồng ý. Điều này bao gồm bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc dừng dịch vụ nào. Thẩm phán làm việc cho California Department of Social Services, không phải cho DHCS.

- Sau khi con quý vị nhận được Thông báo Hành động từ DHCS, quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Quý vị cũng có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã không nhận được Thông báo Hành động.
- Quý vị phải yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **90** ngày kể từ ngày ghi trong Thông báo Hành động. Một thẩm phán sẽ duyệt xét hồ sơ sự vụ của con quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang bất cứ lúc nào mà không cần Thông báo Hành động. Nếu quyết định yêu cầu điều trần của quý vị dừng một dịch vụ mà con quý vị đã nhận được, quý vị cũng có thể yêu cầu tiếp tục hưởng lợi ích cho con quý vị. Đọc **Bảng 5** ở trang này.
- Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại, thư, fax hoặc trực tuyến. Gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.cdss.ca.gov/hearing-requests.

HỘP 5

Làm thế nào để yêu cầu một tiếp tục hưởng lợi ích trong dịch vụ thu phí (FFS)

Nếu thông báo nói rằng một dịch vụ mà con quý vị đã sử dụng sẽ ngừng hoặc bị cắt giảm, quý vị có thể yêu cầu **tiếp tục hưởng lợi ích** (còn được gọi là "Trợ Cấp Khi Chờ Xử Lý") cho con quý vị trong quá trình Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

- Quý vị phải yêu cầu một phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang **trước khi** dịch vụ dừng lại hoặc bị cắt giảm.
- DHCS phải thông báo bằng văn bản cho quý vị ít nhất **10** ngày trước khi họ dự định ngừng hoặc cắt giảm dịch vụ của con quý vị.

* Một số thành viên chỉ đủ điều kiện nhận dịch vụ nha khoa khẩn cấp.

- Quý vị có quyền mời một người đại diện cho mình tại buổi điều trần. Quý vị có thể mang theo một người bạn, người thân, luật sư hoặc bất cứ ai quý vị chọn. Để nhận trợ giúp pháp lý miễn phí, hãy đọc **Làm thế nào để được giúp đỡ** tại trang 4.
- Quý vị không phải trả tiền cho Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Nó hoàn toàn miễn phí.
- Tiểu Bang có **90** ngày sau ngày con quý vị yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang để đưa ra quyết định cuối cùng. Nếu con quý vị cần các dịch vụ ngay lập tức và việc đợi 90 ngày sẽ làm cho tình trạng của chúng tồi tệ hơn, quý vị có thể yêu cầu một quyết định **cấp tốc** (nhanh hơn). Đọc **Bảng 6** ở trang này.

HỘP 6

Kháng cáo cấp tốc (nhanh hơn) hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Nếu con quý vị cần một kháng cáo **cấp tốc** (nhanh hơn) hoặc Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang vì tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của con quý vị đang gặp nguy hiểm, gọi 1-800-743-8525.

- Để được trợ giúp thêm, hãy đọc các thông báo từ DHCS của con quý vị. Hoặc gọi số 1-800-743-8525. Hoặc truy cập www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị không hài lòng với việc chăm sóc, bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của con quý vị trong FFS?

Gửi đơn khiếu nại

Nếu bác sĩ hành xử tệ bạc hoặc thô lỗ với con quý vị, hoặc quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc, hoặc quý vị không thể tìm được bác sĩ, quý vị có thể gửi đơn **khiếu nại** cho con mình. Khiếu nại dành cho bất kỳ sự bất đồng nào về bất kỳ điều gì mà Điều Trần Cấp Tiểu Bang không bao gồm. Nó dành cho các vấn đề hoặc mối quan tâm mà sẽ **không** từ chối, trì hoãn, cắt giảm hoặc ngừng bất kỳ dịch vụ nào của con quý vị.

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho con mình về Drug Medi-Cal, Dental FFS, hoặc Medi-Cal Rx bất cứ lúc nào. Quý vị có thể gửi qua điện thoại, hoặc bằng văn bản trực tuyến hoặc qua đường bưu điện. Để gửi khiếu nại, liên hệ Drug Medi-Cal, Dental FFS, hoặc Medi-Cal Rx. Để có số liên lạc, đọc **Bảng 2** tại trang 11. **Không** có quy trình khiếu nại đối với Medi-Cal FFS cho các dịch vụ sức khỏe thể chất và dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa.
- DHCS phải thông báo đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng văn bản trong vòng **5** ngày kể từ ngày họ nhận được khiếu nại. Chương trình cũng phải cho quý vị biết tên, số điện thoại và địa chỉ của người trong DHCS mà có thể cho quý vị biết thêm về khiếu nại của con quý vị và tình trạng của nó.
- DHCS có **30** ngày kể từ ngày quý vị gửi khiếu nại để giải quyết khiếu nại của con quý vị đối với Dental FFS và Medi-Cal Rx. Drug Medi-Cal có **90** ngày kể từ ngày quý vị gửi khiếu nại để giải quyết khiếu nại của con quý vị.

Quý vị nên liên hệ với ai khi có thắc mắc?

BẢNG 2

Tổng quan về dịch vụ thu phí và thông tin liên hệ

Dịch vụ thu phí Medi-Cal (Medi-Cal FFS)

Một số trẻ em, chẳng hạn như một số trẻ em được chăm sóc thay thế (foster care), nhận được các dịch vụ sức khỏe thể chất thông qua Medi-Cal FFS.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ này hoặc có lo lắng, hãy gọi 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

Dịch vụ cai nghiện Medi-Cal (DMC)

Trẻ em cần các dịch vụ cai chất gây nghiện như ma túy hoặc rượu, bao gồm tư vấn và các phương pháp điều trị lâm sàng khác, chẳng hạn như điều trị nội trú cai ma túy hoặc rượu, khi cần thiết, được chăm sóc qua through Drug Medi-Cal. Mỗi quận có chương trình DMC-ODS hoặc nằm trong DMC. Để tìm hiểu thêm về DMC-ODS, đọc **Bảng 1** tại trang 8.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ này hoặc có lo lắng, hãy gọi chương trình DMC của con quý vị. Để tìm số điện thoại, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Dịch vụ thu phí Nha khoa (Dental FFS)*

Hầu hết trẻ em nhận được các dịch vụ nha khoa Medi-Cal thông qua Dental FFS. Điều này bao gồm kiểm tra và làm sạch răng hai lần một năm và chăm sóc sức khỏe răng miệng.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ này hoặc có lo lắng, hãy gọi 1-800-322-6384. Để tìm hiểu thêm, truy cập smilecalifornia.org.

Thuốc theo toa Medi-Cal (Medi-Cal Rx)

Trẻ em nhận các dịch vụ nhà thuốc Medi-Cal thông qua Medi-Cal Rx. Chúng bao gồm thuốc điều trị ngoại trú theo toa và không theo toa, các sản phẩm dinh dưỡng đường ruột như ống truyền thức ăn và vật tư y tế.

Nếu con quý vị không nhận được các dịch vụ này hoặc có lo lắng, hãy gọi 1-800-977-2273. Tìm hiểu thêm tại https://bit.ly/3D1rQFV.

* Một số thành viên chỉ đủ điều kiện nhận dịch vụ nha khoa khẩn cấp.