

Quyền lợi của quý vị về việc chăm sóc sức khỏe tâm thần ở California

Được tạo bởi:

Bay Area Legal Aid (BayLegal)

National Alliance on Mental Illness (NAMI) - Hạt Santa Clara

Hệ thống Chăm sóc Sức khỏe Hạt Santa Clara



Mục tiêu Học tập

- Để hiểu về các tình trạng sức khỏe tâm thần và nhận biết một số dấu hiệu.
 - Để hiểu các quyền của quý vị đối với việc chăm sóc sức khỏe tâm thần.
 - Để hiểu các bước và nguồn lực để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm cả những việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề.
-

Sức khỏe Thể chất

- Sức khỏe thể chất thúc đẩy việc chăm sóc cơ thể đúng cách để có sức khỏe và hoạt động tối ưu.



Sức khỏe Tâm thần

- Sức khỏe Tâm thần là một phần quan trọng của sức khỏe tổng thể.
- Những người khỏe mạnh về cảm xúc có thể quản lý **suy nghĩ, cảm xúc và hành vi**. Họ có thể hoạt động tốt và đương đầu với cuộc sống.



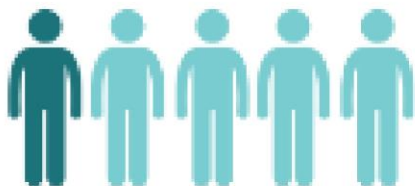
Tình trạng sức khỏe tâm thần là gì?

Một tình trạng sức khỏe tâm thần:

- Ảnh hưởng đến suy nghĩ, cảm giác, hành vi hoặc tâm trạng
- Có mức độ nghiêm trọng khác nhau
- Ảnh hưởng sâu sắc đến cuộc sống hàng ngày
- Có thể ảnh hưởng đến khả năng liên hệ với người khác

Chăm sóc sức khỏe tâm thần là chăm sóc sức khỏe (*tâm trí, cơ thể, tinh thần*)

Bệnh tâm thần rất phổ biến



1 phần 5 người lớn ở Hoa Kỳ

Gấp 5 lần
Sân vận động
Levi

Ở địa phương, đó có nghĩa là
340,000 người lớn

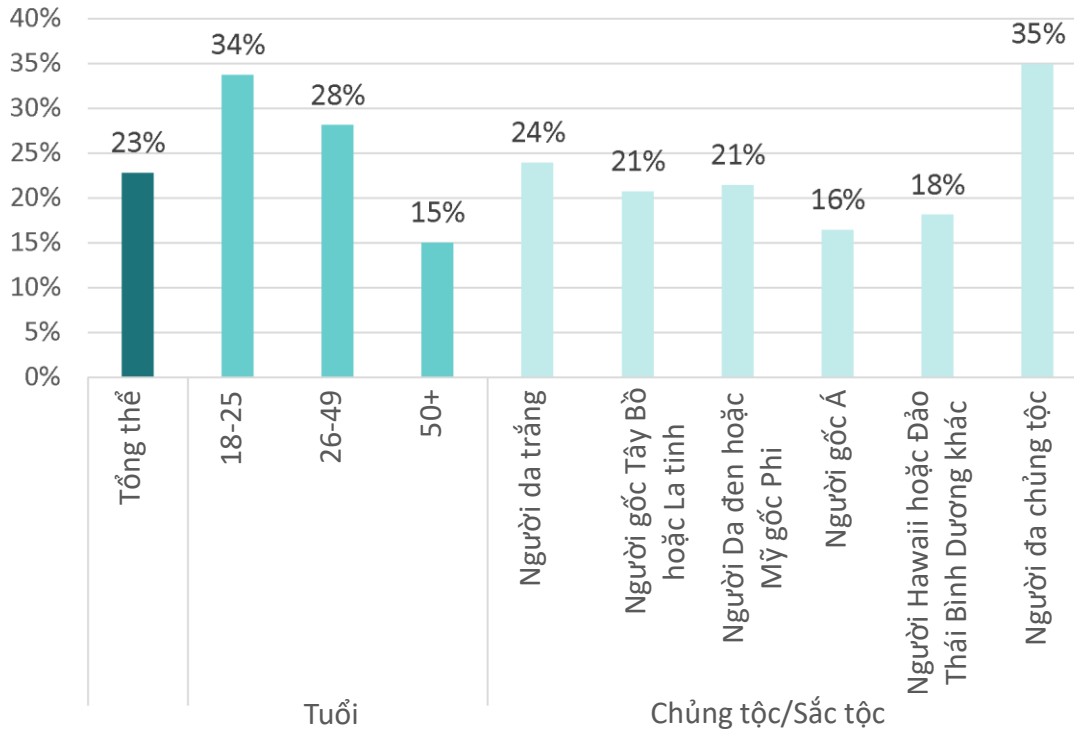


1 phần 6 thanh thiếu niên ở Hoa Kỳ

Ở địa phương, đó có nghĩa là
68,000 thanh thiếu niên

Dữ liệu: Bất kỳ bệnh tâm thần nào

Bất kỳ bệnh tâm thần nào của người lớn ở Hoa Kỳ
(Năm ngoái, SAMHSA, 2021)



Ngoài ra,

50%
bệnh tâm thần
suốt đời bắt đầu
ở tuổi 14

75%
ở tuổi 24

Nguồn: SAMHSA Những điểm nổi bật đối với Khảo sát Quốc gia về Sử dụng Ma túy và Sức khỏe năm 2021

<https://nami.org/mhstats>

Các Tình trạng Sức khỏe Tâm thần - một phạm vi

Rối loạn lo âu Trầm cảm Biến cố Sang chấn Tự

tử Rối loạn Nhân cách Thể Bất định **Rối loạn Ăn**

uống Sử dụng Chất Kích thích và Rối loạn Tâm thần Đồng

diễn Rối loạn Ám ảnh Cường chế (OCD) **Tâm thần**

Phân liệt Rối loạn Điều hòa Khí sắc Rối loạn Căng thẳng

Sau Sang chấn (PTSD)

Rối loạn Tăng động/Giảm Chú ý (ADHD)

Rối loạn Lưỡng cực



Các Dấu hiệu Để Nhận biết

- Thay đổi mạnh mẽ về tâm trạng, hành vi, tính cách hoặc giấc ngủ
- Cảm thấy buồn hoặc “trống rỗng”
- Cảm thấy vô vọng, căm kỉnh, lo lắng, tội lỗi hoặc rất lo lắng/sợ hãi
- Gặp khó khăn với các hoạt động hàng ngày
- Không vâng lời/gây hấn
- Những thay đổi trong hoạt động của trường
- Sử dụng quá nhiều rượu hoặc ma túy
- Nghĩ đến cái chết hoặc tự tử

Hãy có một đánh giá chuyên nghiệp nếu nhận thấy các dấu hiệu.



Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần



Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc

Nếu đang bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần

- **Hãy gọi hoặc nhắn tin đến số 988**

Đường dây Trợ giúp về Khủng hoảng Sức khỏe Tâm thần và Ngăn ngừa Tự tử

Gọi số 800-704-0900 nếu không quay số từ các mã vùng: 408, 650 hoặc 669

- **Nhận chăm sóc mà không cần hẹn trước**

Chăm sóc Khẩn cấp về Sức khỏe Hành vi

Đến địa chỉ 2221 Enborg Lane, San Jose

988

**ĐƯỜNG DÂY TRỢ GIÚP
VỀ KHỦNG HOẢNG
& NGĂN NGỪA
TỰ TỬ**

**HẠT SANTA
CLARA**

Quý vị cần hỗ trợ ngay bây giờ?

Gọi

800-704-0900, nhấn phím 1

Gọi số 988 đối với các mã vùng 408, 650 và 669 của địa phương

Hỗ trợ về tinh thần nếu quý vị hoặc người thân đang gặp khủng hoảng, hoặc chỉ cần trò chuyện.

Miễn phí | 24/7 | Hơn 200 ngôn ngữ



Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc

Tìm một nhà cung cấp/điều trị

- **Bảo hiểm tư nhân**

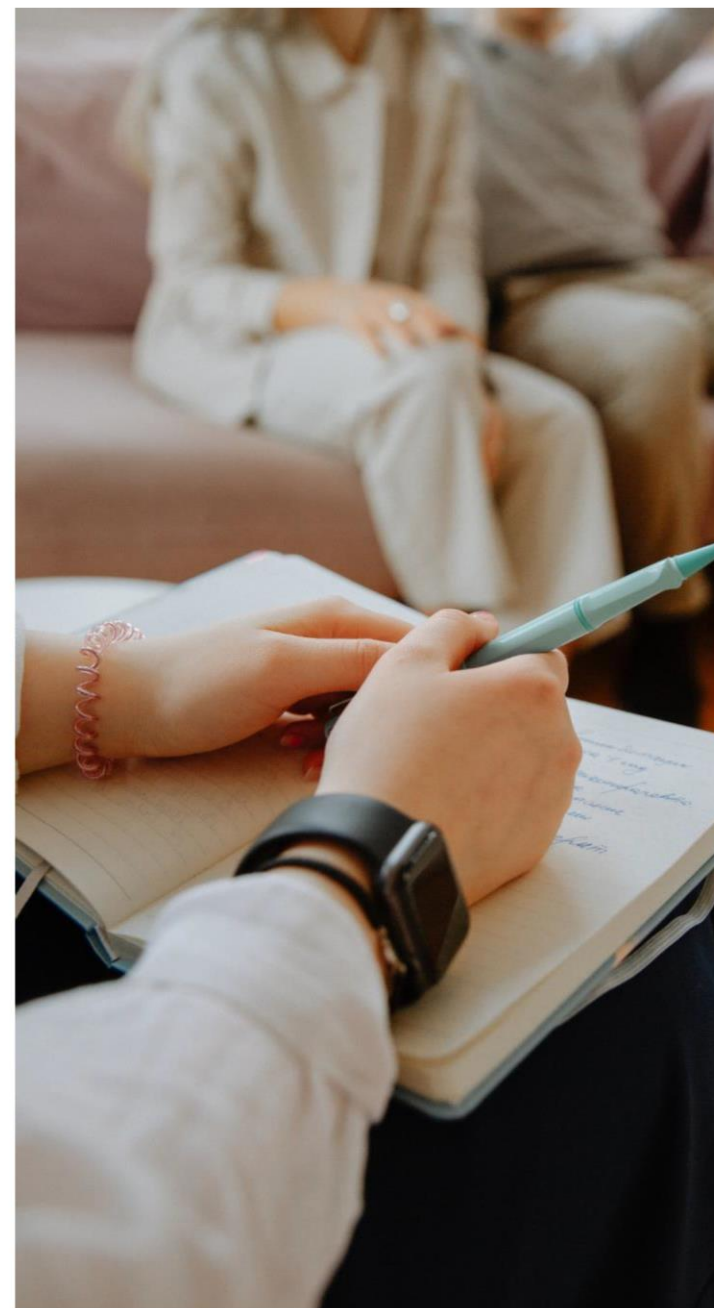
Hãy hỏi bác sĩ của quý vị hoặc gọi số điện thoại ở mặt sau của thẻ bảo hiểm và yêu cầu cung cấp một người quản lý chăm sóc.

- **Medi-Cal / Medicare**

Gọi số điện thoại ở mặt sau của thẻ bảo hiểm hoặc Tổng đài Sức khỏe Hành vi của Hạt theo số 800-704-0900.

- **Không có bảo hiểm**

Gọi cho Tổng đài Sức khỏe Hành vi của Hạt theo số 800-704-0900.



Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc

Những cách khác để tìm nhà cung cấp/điều trị

- **Chủ lao động** Kế hoạch Hỗ trợ Nhân viên
- **Học khu** Nói chuyện với cố vấn hướng dẫn hoặc học khu.
- **LGBTQIA+** Gọi cho Q Corner theo số điện thoại 408-977-8800.
- **Hướng dẫn Đồng đảng** Gọi cho Chương trình Điều hướng Sức khỏe Hành vi theo số 800-704-0900, chọn số 4.

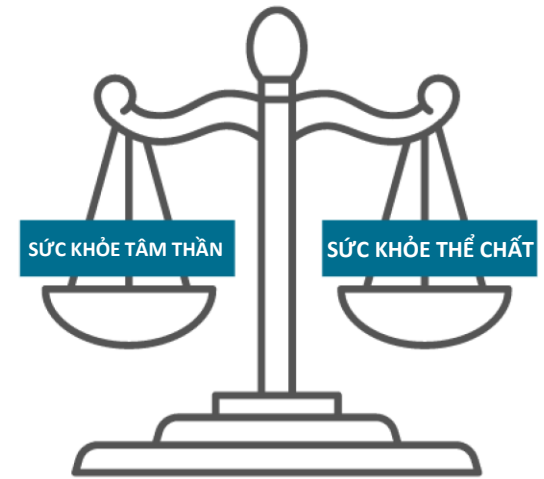
Quý vị vẫn không chắc chắn mình cần đến đâu và làm gì tiếp theo?

Gọi Đường dây trợ giúp NAMI theo số điện thoại (408) 453-0400 x1

Pháp luật và Quy định



Các Tiêu chuẩn và Biện pháp Bảo vệ Pháp lý của Tiểu bang và Liên bang



- Đạo luật Chăm sóc Sức khỏe với Giá cả Phải chăng
- Đạo luật Bình đẳng về Sức khỏe Tâm thần năm 1996 (MHPA)
- Đạo luật Bình đẳng về Sức khỏe Tâm thần và Nghiện (MHPAEA)
- Đạo luật Bình đẳng về Sức khỏe Tâm thần CA
- Sức khỏe Tâm thần CA như một Nhu cầu Y tế
- Bảo hiểm Chăm sóc Sức khỏe CA: Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc Kịp thời

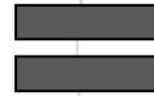
Các quyền của quý vị ở California là gì?

- Các dịch vụ về sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích (MH/SUD) là **quyền lợi được yêu cầu**.
- Đối với một kế hoạch chi trả cho bất kỳ dịch vụ điều trị hoặc thủ thuật nào, nó phải là **cần thiết để chẩn đoán hoặc điều trị một tình trạng hoặc bệnh tật**.
- Luật xác định **các tiêu chuẩn** về sự cần thiết về mặt y tế.
- Các chương trình bảo hiểm sức khỏe phải cung cấp một cuộc hẹn **trong một thời gian nhất định**.



Các quyền của quý vị ở California là gì?

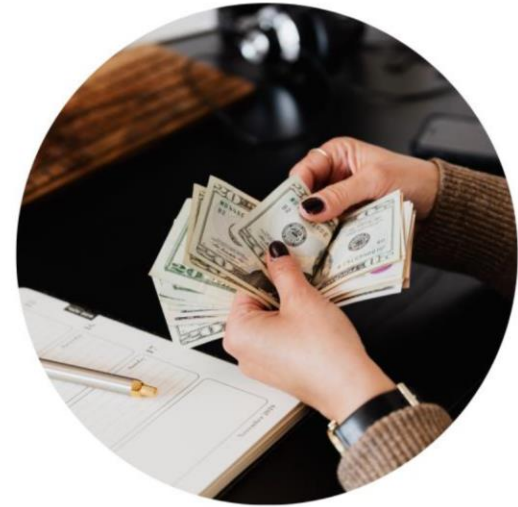
- Luật yêu cầu bảo hiểm cho sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích *như* với bảo hiểm cho y tế/phẫu thuật.
- Đây được gọi là *ngang bằng*.



Những gì phải như nhau (ngang bằng)?

Các Yêu cầu về Tài chính

- Các khoản khấu trừ
- Các khoản đồng thanh toán
- Các khoản đồng bảo hiểm
- Các khoản tự trả



Hạn mức

- Số ngày
- Số lần thăm khám
- Tần suất điều trị



Những gì phải như nhau (ngang bằng)?

Những gì phải như nhau:

- Các tiêu chuẩn để quyết định phạm vi điều trị
- Các tiêu chuẩn về quản lý y tế
- Yêu cầu về cho phép trước
- Đơn thuốc và giới hạn liều lượng
- Bao trả cho các quyền lợi ngoài mạng lưới
- Các tiêu chuẩn về điều trị thử nghiệm

Ngoài ra, các chương trình sức khỏe không được phép giới hạn việc điều trị chỉ trong thời gian chăm sóc ngắn hạn hoặc cấp tính.



Yêu cầu và tiêu chuẩn tiếp cận

Các Yêu cầu về Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc Kịp thời của California



KNOW YOUR HEALTH CARE RIGHTS

Timely Access to Care

Health plans must ensure their network of providers, including doctors, can provide enrollees with an appointment within a specific number of days or hours.

A qualified health care provider may extend the waiting time for an appointment if they determine a longer waiting time will not be harmful to the enrollee's health.

Urgent Care	
prior authorization not required by health plan	prior authorization required by health plan
2 days	4 days

Non-Urgent Care	
Doctor Appointment	
PRIMARY CARE PHYSICIAN	SPECIALTY CARE PHYSICIAN
10 business days	15 business days
Mental Health Appointment (non-physician)	Appointment (ancillary provider²)
10 business days	15 business days

Follow-Up Care	
Mental Health / Substance Use Disorder Follow-Up Appointment (non-physician)	
10 business days from prior appointment (effective July 1, 2022)	

Unable to get an Appointment Within the Timely Access Standard?

If you are not able to get an appointment within the timely access standard, you should first contact your health plan for assistance at the toll-free number listed on your health plan card. The DMHC Help Center is available at 1-888-466-2279 (TDD: 1-877-688-9889) or dmhc.ca.gov to assist you if your health plan does not resolve the issue. The DMHC Help Center will work with you and your health plan to ensure you receive timely access to care. If you believe you are experiencing a medical emergency, dial 9-1-1 or go to the nearest hospital.

¹Examples of non-physician mental health providers include counseling professionals, substance abuse professionals and qualified autism service providers.
²Examples of ancillary services include lab work or diagnostic testing, such as mammogram or MRI, or treatment such as physical therapy.

DEPARTMENT OF **Managed Health Care**

Urgent Care	
prior authorization not required by health plan	prior authorization required by health plan
2 days	4 days

Non-Urgent Care	
Doctor Appointment	
PRIMARY CARE PHYSICIAN	SPECIALTY CARE PHYSICIAN
10 business days	15 business days
Mental Health Appointment (non-physician)	Appointment (ancillary provider²)
10 business days	15 business days

Follow-Up Care	
Mental Health / Substance Use Disorder Follow-Up Appointment (non-physician)	
10 business days from prior appointment (effective July 1, 2022)	

Timely Access to Care Requirements

DISTANCE

A primary care provider / hospital within 15 miles or 30 minutes from where enrollees live or work

AVAILABILITY

Telephone services to talk to your health plan should be available 24/7

INTERPRETER

Interpreter services must be coordinated and provided with scheduled appointments for health care services

Yêu cầu và tiêu chuẩn tiếp cận

Các điều kiện được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Trầm cảm, rối loạn lo âu, tất cả các tình trạng sử dụng chất gây nghiện và rối loạn lưỡng cực.

Bao trả toàn diện cho tất cả các dịch vụ điều trị cần thiết về mặt y tế trong mọi môi trường:

- Bệnh nhân nội trú và ngoại trú.

Bảo vệ tài chính

KNOW YOUR HEALTH CARE RIGHTS

Mental Health and Substance Use Disorder Care

A new law that took effect on January 1, 2021 strengthens California's mental health parity statute with the goal of improving access to quality mental health and substance use disorder services. SB 855 (Wiener, 2020) requires all commercial health plans to cover **ALL** mental health and substance use conditions at the same cost as physical health conditions.

Covered conditions include, but are not limited to:

- Generalized Anxiety Disorders
- Eating Disorders-Bulimia and Anorexia Nervosa
- Post Traumatic Stress Disorder (PTSD)
- Depression
- All Substance use conditions
- Bipolar Disorder
- Schizophrenia

Health plans must cover the full spectrum of all medically necessary treatment in all settings. This includes the following settings, when medically necessary:

- Sessions with a therapist
- Medication to manage your condition
- Out-patient Intensive Treatment
- In-patient Residential treatment

The law also mandates that if an enrollee cannot find an appropriate mental health provider in their health plan network, the health plan must arrange and pay for out-of-network services at no additional cost to the enrollee.

The law includes other financial protections as well. Health plans cannot charge more for mental health and substance use disorder services than for physical health conditions. This includes enrollee cost-sharing obligations for:

- co-pays
- deductibles
- maximum annual and lifetime benefits
- other out-of-pocket expenses

Health plan enrollees having trouble accessing behavioral health care treatment or services, should first contact their health plan at the member services phone number on their health plan member card. Their health plan will review the grievance and should ensure the enrollee is able to timely access medically necessary care. If the enrollee does not agree with their health plan's response, they should contact the DMHC Help Center at www.HealthHelp.org or call 1-800-955-4647. If the enrollee is unable to contact the DMHC Help Center, they should contact the DMHC immediately if they are facing an emergency.

January 4, 2021

980 9th Street, Suite 500 | Visit [HealthHelp.org](http://www.HealthHelp.org) for more information
Sacramento, CA 95814

DEPARTMENT OF Managed Health Care

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 1:

Tôi không tìm được nhà cung cấp nào trong mạng lưới chương trình sức khỏe của tôi chấp nhận bệnh nhân hoặc không ai có thể thăm khám cho tôi trong một tháng.

Đúng hay sai?

Chương trình sức khỏe của tôi phải cung cấp một lịch hẹn trong vòng 10 ngày làm việc.

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 1:

Tôi không tìm được nhà cung cấp nào trong mạng lưới chương trình sức khỏe của tôi chấp nhận bệnh nhân hoặc không ai có thể thăm khám cho tôi trong một tháng.

Đúng hay sai?

Chương trình sức khỏe của tôi phải cung cấp một lịch hẹn trong vòng 10 ngày làm việc.

Đúng: Các chương trình sức khỏe phải cung cấp sự tiếp cận kịp thời



Luật quy định thế nào:

Các chương trình sức khỏe phải cung cấp một cuộc hẹn với nhà cung cấp không phải là bác sĩ **trong vòng 10 ngày làm việc.***

Nếu không có nhà cung cấp trong mạng lưới thì chương trình sức khỏe của quý vị phải phê duyệt một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.



Phải làm gì tiếp theo:

Gọi cho chương trình sức khỏe của quý vị và yêu cầu họ tìm một nhà cung cấp cho quý vị.

*Có sự khác nhau về tiêu chuẩn tiếp cận kịp thời giữa các trường hợp khẩn cấp và không khẩn cấp.

Xem các tiêu chuẩn về tiếp cận kịp thời của DMHC để biết chi tiết: https://dmhc.ca.gov/Portals/0/Docs/DO/TAC_accessible.pdf

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 2:

Chương trình sức khỏe của tôi giới hạn số lần thăm khám với chuyên gia tâm lý nhưng tôi không có giới hạn tương tự với bác sĩ của tôi.

Đúng hay sai?

Việc chương trình sức khỏe của tôi đặt ra các giới hạn khác nhau về số lần thăm khám của tôi với mỗi người cung cấp cũng được.

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 2:

Chương trình sức khỏe của tôi giới hạn số lần thăm khám với chuyên gia tâm lý nhưng tôi không có giới hạn tương tự với bác sĩ của tôi.

Đúng hay sai?

Việc chương trình sức khỏe của tôi đặt ra các giới hạn khác nhau về số lần thăm khám của tôi với mỗi người cung cấp cũng được.

Sai: Các chương trình sức khỏe phải có các giới hạn như nhau



Luật quy định thế nào:

Các chương trình sức khỏe phải có **các giới hạn như nhau**. Họ không thể đặt giới hạn số lần thăm khám khác nhau với nhà cung cấp.



Phải làm gì tiếp theo:

Gọi cho chương trình sức khỏe của quý vị để nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo.

Nếu không chắc chắn về những việc cần làm tiếp theo, quý vị hãy gọi cho Trung tâm Trợ giúp của Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) của California theo số 1-888-466-2219.

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 3:

Chương trình sức khỏe của tôi không thanh toán cho dịch vụ sức khỏe hành vi của tôi.

Đúng hay Sai?

Nếu tôi không đồng ý tôi vẫn có thể theo dõi tiếp bằng chương trình sức khỏe của mình.

Tiếp cận các vấn đề về chăm sóc

Ví dụ 3:

Chương trình sức khỏe của tôi không thanh toán cho dịch vụ sức khỏe hành vi của tôi.

Đúng hay Sai?

Nếu tôi không đồng ý tôi vẫn có thể theo dõi tiếp bằng chương trình sức khỏe của mình.

Đúng: Các chương trình sức khỏe phải có một quy trình để giải quyết các vấn đề



Luật quy định thế nào:

Các chương trình sức khỏe phải có một **quy trình khiếu nại/kháng cáo** để mọi người làm theo nếu một quyền lợi bị từ chối.



Phải làm gì tiếp theo:

Gọi cho chương trình sức khỏe của quý vị để nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo.

Nếu không chắc chắn về những việc cần làm tiếp theo, quý vị hãy gọi cho Trung tâm Trợ giúp của Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) của California theo số 1-888-466-2219.

Các Vấn đề về Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc: Các bước Thực hiện

1

Hiểu các quyền của quý vị



2

Nếu quý vị lo lắng về việc chăm sóc hoặc nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, hãy liên hệ với chương trình sức khỏe của mình.

- Liên hệ với chương trình sức khỏe của quý vị (truy cập trang web của họ hoặc gọi điện thoại theo số trên thẻ bảo hiểm của quý vị).

3

Hiểu quy trình của chương trình sức khỏe của quý vị để gửi khiếu nại hoặc kháng nghị

- Để biết chi tiết về các bước cần thực hiện để gửi khiếu nại hoặc kháng nghị và cần gửi trong khung thời gian nào, hãy liên hệ với chương trình sức khỏe của quý vị.

Các Vấn đề về Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc: Các bước Thực hiện

4

Gửi khiếu nại/kháng nghị đến chương trình sức khỏe của quý vị

- Gửi bằng lời hoặc bằng văn bản, trong khung thời gian quy định của chương trình sức khỏe của quý vị và tham gia vào quy trình của họ trong số ngày bắt buộc.
- Luật yêu cầu các chương trình sức khỏe giải quyết các khiếu nại của người ghi danh trong vòng **30 ngày**.

5

Nếu quý vị không đồng ý hoặc không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe của mình, hoặc không nhận được quyết định trong vòng 30 ngày:

- Gọi cho Trung tâm Trợ giúp của Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) của California theo số **1-888-466-2219**.
- Trung tâm Trợ giúp sẽ cho biết những việc cần làm tiếp theo, bao gồm cách gửi khiếu nại lên cấp tiếp theo là Tiểu bang.

Các Vấn đề về Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc: Các bước Thực hiện

6

Gửi đơn khiếu nại của quý vị đến DMHC

- Gửi khiếu nại của quý vị trực tuyến, qua thư hoặc fax.
- Quý vị phải gửi khiếu nại của mình trong vòng **180 ngày** kể từ khi có quyết định của chương trình sức khỏe.

7

Biết về những gì dự kiến sẽ xảy ra tiếp theo

- DMHC sẽ xem xét khiếu nại của quý vị, chuyển nó đến đúng nơi và sẽ gửi cho quý vị một thông báo rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị trong vòng **7 ngày**.
- Nếu quý vị muốn biết sẽ mất bao lâu để nhận được quyết định, hãy gọi cho Trung tâm Trợ giúp của DMHC.
- Nếu DMHC không đồng ý với quyết định của chương trình sức khỏe của quý vị, DMHC sẽ hướng dẫn chương trình sức khỏe tuân thủ quyết định và cung cấp dịch vụ ngay lập tức.

Các Vấn đề về Tiếp cận Dịch vụ Chăm sóc: Lời nhắc



✓ Xem lại sổ tay hội viên của bạn



✓ Biết các thời hạn



✓ Giữ một bản sao của tất cả các tài liệu



✓ Lập tài liệu bằng văn bản



✓ Nhận văn bản từ chối và giữ nó



Lưu ý: Nếu khẩn cấp, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nhanh

Tài nguyên: Địa phương



NAMI của Hạt Santa Clara cung cấp hỗ trợ và hướng dẫn các thành viên cộng đồng đến với các nguồn hỗ trợ sức khỏe tâm thần, ví dụ như tìm nhà cung cấp.

Truy cập trang <https://namisantaclara.org/> hoặc

Gọi Đường dây Trợ giúp của NAMI theo số 408-453-0040, nhấn phím 1 (10 giờ sáng - 6 giờ chiều các ngày Thứ Hai đến Thứ Sáu)



Bay Area Legal Aid đưa ra ý kiến tư vấn pháp lý về các vấn đề liên quan đến tiếp cận chăm sóc sức khỏe như, ghi danh tham gia chương trình, chấm dứt, từ chối bao trả.

Truy cập trang <https://baylegal.org/> hoặc

Gọi cho Trung tâm Bảo vệ Sức khỏe Người tiêu dùng Bay Legal theo số 855-693-7285

Tài nguyên: Tiểu bang



Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe CA (DMHC) để được giúp đỡ với chương trình sức khỏe của quý vị.

Truy cập trang <https://www.dmhc.ca.gov/> hoặc Gọi cho Trung tâm Trợ giúp của DMHC theo số 1-888-466-2219



Sở Bảo hiểm CA (CDI) để được giúp đỡ để tham gia một số chương trình sức khỏe.

Truy cập trang <https://www.insurance.ca.gov/> hoặc gọi số 1-800-927-4357

Xin cảm ơn!

Bản trình bày được tạo với sự hợp tác của:



Santa Clara
County



BAY AREA LEGAL AID

WORKING TOGETHER FOR JUSTICE



COUNTY OF SANTA CLARA
Health System

Xin cảm ơn các đối tác sau đây đã hợp tác và hỗ trợ:



Brad Crowell, MD
Kaiser Permanente



Đặc biệt cảm ơn Sở Y tế và Vệ sinh Tâm thần Thành phố New York vì đã giúp bắt đầu công việc này và cho phép sử dụng nội dung từ “Bài thuyết trình 101 về Sức khỏe Hành vi” như được trích dẫn trong bài thuyết trình.