

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care – CSoC) Sổ tay Hội viên

Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp theo số 1-800-424-4489. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc lãng tai, hãy gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

Truy cập trực tuyến tại www.MagellanofLouisiana.com

(Sửa đổi Tháng 10 năm 2025)

COORDINATED
SYSTEM OF CARE

Xác nhận đã nhận tài liệu

Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện đã đưa một bản Sổ tay Hội viên Louisiana CSoC cho tôi. Trong đó có các thông tin quan trọng như:

- Quyền và trách nhiệm của tôi
- Cách tìm nhà cung cấp
- Cách nhận dịch vụ
- Cách liên hệ với Magellan và chương trình Healthy Louisiana
- Chính sách về quyền riêng tư

Chữ ký của Hội viên/Người giám hộ hoặc Người chăm sóc Hợp pháp Ngày

---

Quan hệ với Người nhận

Kính gửi Quý Hội viên CSoC!

Chào mừng đến với chương trình Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) của Louisiana. Chương trình này dành cho trẻ em và thanh thiếu niên cần giúp đỡ về cảm xúc, suy nghĩ, hành động và thói quen của mình. Chương trình giúp trẻ em tiếp tục sống ở nhà với gia đình và học tốt ở trường. Chúng tôi muốn giúp trẻ em và thanh thiếu niên khỏe mạnh để không phải đến bệnh viện và trung tâm điều trị. Tiểu bang Louisiana đang hợp tác với Magellan ở Louisiana để cung cấp chương trình này.

Các Cơ quan Dịch vụ Toàn diện (WAA) giúp bố trí dịch vụ chăm sóc cho trẻ em và thanh thiếu niên trong chương trình CSoC. Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của WAA điều phối các dịch vụ CSoC. Các gia đình tại CSoC cũng có thể hợp tác với Tổ chức Hỗ trợ Gia đình (FSO). FSO có những nhân viên hỗ trợ có thể giúp đỡ trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình. Các nhân viên hỗ trợ đã trải qua những hoàn cảnh khó khăn tương tự. WAA và FSO cùng phối hợp với quý vị và gia đình quý vị để lên kế hoạch cho quý vị. Kế hoạch này sẽ có sự tham gia của những người quan tâm và hỗ trợ quý vị cùng gia đình. Nhân viên tư vấn, nhân viên xã hội và các chuyên gia khác có thể tham gia nhóm của quý vị. Quý vị, gia đình, giáo viên và những người khác mà quý vị quen biết cũng có thể tham gia nhóm của quý vị. Quý vị có thể đã nhận được các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi khác. Hội viên CSoC và gia đình cũng có thể nhận được các dịch vụ sau:

- Hỗ trợ và Tập huấn dành cho Cha mẹ.
- Hỗ trợ và Đào tạo dành cho Thanh thiếu niên.
- Sống Độc lập/Xây dựng Kỹ năng.
- Chăm sóc nghỉ ngơi ngắn hạn.

Sổ tay Hội viên CSoC có thể hữu ích cho quý vị. Sổ tay này giải thích các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được thông qua CSoC và cách tiếp cận các dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi muốn chắc chắn quý vị hiểu rõ các từ ngữ sử dụng trong cuốn sổ tay này. Phần danh sách từ ngữ ở cuối sổ tay giải thích ý nghĩa của những từ này.

Quý vị có thể lấy một bản sao nữa của sổ tay này bằng cách:

- Gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-800-424-4489.
- Truy cập vào trang web của chúng tôi tại www.MagellanofLouisiana.com.

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy tìm trợ giúp ngay lập tức. Gọi 911 hoặc tới bệnh viện hoặc phòng cấp cứu. Quý vị không cần gọi trước cho chúng tôi. ***Quý vị không cần sự chấp thuận của Magellan để được chăm sóc khẩn cấp.***

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, Magellan có thể giúp quý vị. Chúng tôi có nhân viên, nhà cung cấp và thông dịch viên có thể nói chuyện với quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị. Các dịch vụ này đều miễn phí. Liên hệ với Magellan theo số 1-800-424-4489. Nhân viên Dịch vụ Hội viên hoặc quản lý chăm sóc sẽ yêu cầu quý vị giữ điện thoại trong khi họ kết nối quý vị với thông dịch viên.

Spanish:

Si usted habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarle. También podemos ayudarle con servicios de intérprete. Estos servicios son gratuitos. Comuníquese con Magellan al 1-800-424-4489. El representante de servicios para miembros o el administrador de atención le pedirá que permanezca en la línea mientras contactan a un traductor.

Vietnamese:

Nếu bạn nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, Magellan có nhân viên và nhà cung cấp có thể hỗ trợ bạn. Chúng tôi cũng có thể giúp bạn với dịch vụ thông dịch. Các dịch vụ này là miễn phí. Hãy liên hệ Magellan theo số 1-800-424-4489. Nhân viên dịch vụ hội viên hoặc quản lý chăm sóc sẽ yêu cầu bạn giữ máy trong khi họ liên hệ với thông dịch viên.

Chinese (Simplified)

如果您说的是英语以外的语言，Magellan **有工作人**员和服务提供者可以帮助您。我们还可以为您提供口译服务。这些服务是免费的。请致电 Magellan：1-800-424-4489。**会**员服务代表或护理经理会请您保持通话，同时联系翻译人员。

Tagalog

Kung ikaw ay nagsasalita ng ibang wika bukod sa Ingles, may mga kawani at tagapagbigay ang Magellan na makakatulong sa iyo. Maaari rin kaming tumulong sa mga serbisyo ng interpreter. Libre ang mga serbisyong ito. Makipag-ugnayan sa Magellan sa 1-800-424-4489. Hihilingin ng kinatawan ng serbisyo para sa miyembro o care manager na manatili ka sa linya habang kinokontak nila ang tagasalin.

Korean

영어 외에 다른 언어를 사용하시는 경우, Magellan에는 도움을 드릴 수 있는 직원과 제공자가 있습니다. 통역 서비스도 제공해 드릴 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료입니다. Magellan(1-800-424-4489)으로 연락해 주십시오. 회원 서비스 담당자 또는 케어 매니저가 통역사를 연결하는 동안 전화를 끊지 말고 기다려 주시기 바랍니다.

Armenian

Եթե դուք խոսում եք անգլերենից բացի այլ լեզվով, Magellan-ում կան աշխատակիցներ և մատակարարներ, որոնք կարող են օգնել ձեզ: Մենք նաև կարող ենք օգնել թարգմանչական ծառայություններով: Այս ծառայությունները անվճար են: Կապվեք Magellan-ի հետ՝ 1-800-424-4489 համարով: Անդամների սպասարկման ներկայացուցիչը կամ խնամքի կառավարիչը կխնդրի ձեզ մնալ գծի վրա, մինչ նրանք կապվեն թարգմանչի հետ:

Farsi (Persian)

اگر شما به زبانی غیر از انگلیسی صحبت می‌کنید، ماژلان دارای کارکنان و ارائه‌دهندگانی است که می‌توانند به شما کمک کنند. همچنین می‌توانیم در زمینه خدمات مترجم شفاهی به شما کمک کنیم. این خدمات رایگان هستند. با ماژلان به شماره 1-800-424-4489 تماس بگیرید. نماینده خدمات اعضا یا مدیر مراقبت از شما می‌خواهد که روی خط بمانید تا با مترجم تماس بگیرند.

Russian

Если вы говорите на языке, отличном от английского, в Magellan есть сотрудники и поставщики услуг, которые могут вам помочь. Мы также можем помочь с услугами переводчика. Эти услуги предоставляются бесплатно. Свяжитесь с Magellan по телефону 1-800-424-4489. Представитель службы поддержки участников или менеджер по уходу попросит вас оставаться на линии, пока они связываются с переводчиком.

Japanese

英語以外の言語を話される場合、Magellanにはお手伝いできるスタッフや提供者がいます。また、通訳サービスのご利用も可能です。これらのサービスは無料です。Magellan（1-800-424-4489）までご連絡ください。会員サービス担当者またはケアマネージャーが通訳者に連絡する間、電話を切らずにお待ちいただくようお願いされます。

Arabic

إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية، فإن لدى Magellan موظفين ومقدمي خدمات يمكنهم مساعدتك. يمكننا أيضًا مساعدتك في خدمات الترجمة الشفوية من Magellan أو أعضاء خدمات ممثل منك سيطلب. هذه الخدمات مجانية. اتصل بـ Magellan على الرقم 1-800-424-4489. مدير الرعاية البقاء على الخط أثناء تواصلهم مع مترجم.

Punjabi (Gurmukhi)

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ Magellan ਕੋਲ ਅਜੇਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ। Magellan ਨਾਲ 1-800-424-4489 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਮੈਂਬਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਕੇਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਬਣੇ ਰਹਿਣ ਲਈ ਕਹੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।

Cambodian (Khmer)

ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស Magellan មានបុគ្គលិក
និងអ្នកផ្តល់សេវាដែលអាចជួយអ្នកបាន។ យើងក៏អាចជួយអ្នកជាមួយសេវាបកប្រែផ្តាល់មាត់ផងដែរ។
សេវាទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។ សូមទាក់ទង Magellan តាមលេខ 1-800-424-4489។ តំណាងសេវាសមាជិក
ឬអ្នកគ្រប់គ្រងការថែទាំ នឹងស្នើឱ្យអ្នកនៅលើខ្សែទូរស័ព្ទ
ខណៈពេលពួកគេចូលទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកបកប្រែ។

Hmong

Yog tias koj hais lwm hom lus tsis yog lus Askiv, Magellan muaj cov neeg ua haujlwm thiab cov neeg pabcuam uas tuaj yeem pab koj. Peb kuj tuaj yeem pab koj nrog kev txhais lus. Cov kev pabcuam no yog pub dawb. Tiv tauj Magellan ntawm 1-800-424-4489. Tus neeg sawv cev pabcuam tswvcuab lossis tus saib xyuas yuav hais kom koj nyob ntawm kab thaum lawv hu rau tus txhais lus.

Hindi

यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा में बोलते हैं, तो Magellan के पास ऐसे कर्मचारी और प्रदाता हैं जो आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपको दुभाषिया सेवाओं में भी मदद कर सकते हैं। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं। Magellan से 1-800-424-4489 पर संपर्क करें। सदस्य सेवा प्रतिनिधि या केयर मैनेजर आपसे अनुरोध करेंगे कि वे अनुवादक से संपर्क करते समय लाइन पर बने रहें।

Thai

หากคุณพูดภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ Magellan มีเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการที่สามารถช่วยเหลือคุณได้ นอกจากนี้เรายังสามารถช่วยคุณในด้านบริการล่ามได้อีกด้วย บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย กรุณาติดต่อ Magellan ที่หมายเลข 1-800-424-4489
เจ้าหน้าที่บริการสมาชิกหรือผู้จัดการดูแลจะขอให้คุณรอสายขณะที่พวกเขาติดต่อกับล่าม

Chúng tôi rất vui được phối hợp với quý vị và gia đình quý vị!

Xin cảm ơn!

Ban Dịch vụ Hội viên
Magellan of Louisiana, Inc.

Mục lục

Xác nhận đã nhận tài liệu 2

Chào mừng đến với Magellan of Louisiana 11

Magellan sẽ giúp quý vị. 12

Tôi có thể nhận giúp đỡ thông qua Magellan bằng cách nào? 13

Magellan có thể giúp quý vị tìm các nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp tài liệu bằng văn bản bằng ngôn ngữ của quý vị. 13

Quyền Sử dụng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của Quý vị 14

Thông tin Liên hệ Hữu ích 15

Trường hợp cấp cứu là gì? 16

Làm cách nào để tôi nhận được trợ giúp trong trường hợp cấp cứu? 17

Tôi cần làm gì sau khi được cấp cứu xong? 18

Cách nhận dịch vụ 19

Ai có thể nhận dịch vụ CSoC? 19

Dịch vụ cho hội viên CSoC là gì? 20

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care – CSoC) là gì? 20

Quý vị mong đợi những gì từ Dịch vụ toàn diện? 21

Cách đưa ra quyết định về các dịch vụ của quý vị 22

Tôi có bắt buộc phải nhận các Dịch vụ CSoC không? 23

Magellan sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp gần quý vị. 23

Tôi có thể thực hiện, thay đổi và hủy các cuộc hẹn khám như thế nào? 24

Nếu tôi bị khiếm thính hoặc lãng tai thì sao? 24

Nếu tôi nói một ngôn ngữ khác thì sao? 24

Tôi cần phải làm gì nếu tôi có vấn đề về thị lực? 25

Làm cách nào để tôi đổi nhà cung cấp? 25

Làm thế nào để tôi tìm hiểu thông tin về các xét nghiệm lâm sàng và nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe có thể hữu ích cho mình? 25

Làm cách nào để tôi xin ý kiến thứ hai? 25

Nếu tôi chuyển nhà thì sao? 26

Nếu tôi vẫn không rõ về cách thức nhận các dịch vụ thì sao? 26

Nếu tôi không hài lòng với cách Magellan hoặc một nhà cung cấp đối xử với tôi, hoặc với quyết định của Magellan về các dịch vụ thì sao? 26

Cách đưa ra quyết định về các dịch vụ của quý vị 26
Nhà cung cấp được thanh toán thế nào 27
Hủy đăng ký khỏi Chương trình CSoC 28
Rời khỏi chương trình CSoC có nghĩa là gì? 28
Khi nào một hội viên rời khỏi chương trình? 28
Điều gì có thể khiến một hội viên rời khỏi chương trình? 28
Làm thế nào quý vị có thể giữ các dịch vụ CSoC? 29
Kháng cáo và Phàn nàn 30
Phàn nàn là gì? 30
Kháng cáo là gì? 30
Tôi nộp đơn phàn nàn hoặc kháng cáo bằng cách nào? 30
Mất bao lâu? 31
Tôi có thể kháng cáo nhanh hơn không? 31
Duy trì các dịch vụ của quý vị trong khi kháng cáo 32
Tôi có thể tiếp tục dịch vụ của mình trong thời gian kháng cáo không? 32
Nếu tôi không đồng ý với quyết định kháng cáo thì sao? 32
Quý vị có thể làm gì nếu nghĩ rằng Magellan đã quyết định sai với kháng cáo về tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị? 32
Tôi có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng cách nào? 32
Mất bao lâu để có quyết định về Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi? 32
Quý vị tiếp tục các dịch vụ trong thời gian Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang như thế nào? 32
Chính sách về quyền riêng tư 34
Hồ sơ sức khỏe tâm thần của tôi có được bảo mật không? 34
Khi nào thì có thể được chia sẻ thông tin của quý vị? 34
Quyền và trách nhiệm của hội viên 35
Tuyên ngôn về quyền của hội viên 35
Quyền đối với thông tin của quý vị 36
Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên 36
Đồng ý điều trị là gì? 37
Chỉ thị y tế trước là gì? 37
Phàn nàn về việc từ chối chỉ thị y tế trước 38
Gian lận, lãng phí và lạm dụng là gì? 39
Làm gì khi có gian lận, lãng phí và lạm dụng 39

Thông tin thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và hành vi được cung cấp 41
Có những loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nào mà quý vị có thể nhận? 41
Dịch vụ cho bệnh nhân nội trú 43
Dịch vụ Ngoại trú Truyền thống 43
Dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng 47
Các Dịch vụ của Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) 48
Dịch vụ Sức khỏe Hành vi Nội trú (PRFT) 48
Dịch vụ của quý vị phụ thuộc vào: 50
Một số dịch vụ phải được phê duyệt trước khi quý vị nhận dịch vụ. Đây được gọi là Cho phép trước. 50
Có giới hạn về dịch vụ không? 50
Một số dịch vụ có thể có giới hạn dựa trên: 50
Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị giúp quyết định những dịch vụ nào phù hợp với quý vị. 50
Dịch vụ y tế 50
Thuốc kê theo toa 51
Các nguồn lực khác 53
Tìm hiểu thêm về Dịch vụ Toàn diện 53
Các Nhóm Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi 53
Nhóm Hỗ trợ Giáo dục 53
Các Cơ quan thuộc Tiểu bang 56
Hệ thống Chăm sóc Phối hợp—Cơ quan Dịch vụ Toàn diện 57
Từ điển 60
Thông báo về việc Không phân biệt Đối xử 63
Trợ giúp ngôn ngữ miễn phí có sẵn: 64

Chào mừng đến với Magellan of Louisiana

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) là một chương trình giúp trẻ em và thanh thiếu niên có vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất gây nghiện. Chương trình này đảm bảo rằng trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình đưa ra lựa chọn tốt nhất về các dịch vụ và hỗ trợ cần thiết. Mục tiêu là giúp những người trẻ tuổi có thể sống ở nhà, học tốt ở trường và nhận được sự hỗ trợ mà họ cần.

Sự hỗ trợ đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc giải quyết các vấn đề về sức khỏe hành vi, bao gồm cảm xúc, hành động và cách một người ứng phó. Ví dụ về các vấn đề sức khỏe hành vi là:

- buồn bã và lo lắng trong một thời gian dài,
- khó tập trung hoặc khó giữ cơ thể yên
- dễ bị phân tâm,
- dễ tức giận, và
- lạm dụng rượu hoặc ma túy.

Những vấn đề này có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của một người ở nhà, trường học và nơi làm việc. Ngoài ra, những vấn đề này còn có thể ảnh hưởng đến cách một người hòa hợp với người khác.

Magellan phối hợp với Sở Y tế Louisiana và các Cơ quan dịch vụ toàn diện (WAA). Quá trình cung cấp dịch vụ toàn diện tập hợp các hội viên CSoC, gia đình họ và những người có liên quan thành một nhóm để cùng hỗ trợ hội viên. Các thành viên khác có thể tham gia nhóm gồm giáo viên, bạn bè của gia đình hoặc những người khác biết hội viên đó.

Nhóm những người này được gọi là Nhóm Gia đình và Trẻ em. Nhóm này sẽ họp để thảo luận về các dịch vụ mà hội viên cần và sau đó lập kế hoạch chăm sóc trong đó liệt kê các dịch vụ này. Nếu không có kế hoạch chăm sóc, quý vị không thể nhận dịch vụ CSoC.

Magellan và Cơ quan dịch vụ toàn diện sẽ giúp quý vị tìm hiểu về các lựa chọn điều trị và chỉ cho quý vị cách nhận trợ giúp cho bản thân và gia đình. Chương trình Healthy Louisiana của quý vị sẽ đài thọ các nhu cầu về sức khỏe thể chất của quý vị. Những nhu cầu này có thể liên quan đến các tình trạng như gãy tay, mắc cúm hoặc các nguyên nhân khác khiến quý vị cảm thấy không khỏe.

Magellan luôn quan tâm chu đáo đến mọi người mà chúng tôi trợ giúp. Chúng tôi tin rằng mọi người đều có thể có cuộc sống tốt đẹp và có thể phục hồi sau thất bại.

Nếu tham gia chương trình này thì quý vị là một “hội viên”. Sổ tay Hội viên này giải thích các dịch vụ mà hội viên và gia đình của họ có thể được hưởng và cách nhận những dịch vụ đó. Quý vị sẽ nhận được sổ tay từ Magellan hoặc Cơ quan dịch vụ toàn diện trong vòng 10 ngày làm việc sau khi quý vị trở thành hội viên hoặc bắt đầu nhận dịch vụ.

Magellan sẽ giúp quý vị.

Mục tiêu của chúng tôi là giúp trẻ em và thanh thiếu niên dễ dàng tiếp cận các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Magellan sẽ giúp quý vị:

- tìm hiểu và nhận được các dịch vụ mà quý vị cần
- tìm một nhà cung cấp
- được giải đáp cho các câu hỏi của quý vị
- được kết nối với dịch vụ chăm sóc quý vị cần

Nếu quý vị có vấn đề, Magellan có thể giúp quý vị:

- giải quyết các vấn đề
- nộp đơn khiếu nại

Tôi có thể nhận giúp đỡ thông qua Magellan bằng cách nào?

Đọc cuốn sổ tay này. Nếu quý vị cần tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt hoặc ngôn ngữ nào khác thì chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị. Quý vị sẽ không phải trả tiền.

Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 vào bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể gọi vào ban ngày hoặc ban đêm vào bất kỳ ngày nào trong tuần. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc lãng tai, hãy gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Nhóm Dịch vụ Hội viên Magellan có thể giúp quý vị tìm hiểu về các dịch vụ CSoC. Họ có thể giúp quý vị:

- Nhận bản in của sổ tay.
- Tìm một thông dịch viên hoặc biên dịch viên.
- Sắp xếp một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu cho các lần thăm khám với nhà cung cấp miễn phí.
- Được hỗ trợ các công cụ hữu ích như công nghệ hỗ trợ đọc văn bản bằng máy tính, tài liệu dạng văn bản và thiết bị hỗ trợ nghe.
- Cung cấp sổ tay này và các tài liệu khác dưới dạng chữ in khổ lớn.

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ bằng cách:

- Yêu cầu Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị lên lịch cuộc họp Nhóm Gia đình và Trẻ em.
- Truy cập trang web của chúng tôi tại https://www.magellanoflouisiana.com/about/talk-to-us/.
- Viết thư cho chúng tôi tại: Magellan of Louisiana, Người nhận: Giám đốc lâm sàng, PO Box 83680, Baton Rouge, Louisiana, 70884.
- Gửi email cho chúng tôi tại địa chỉ lacsocinfo@magellanhealth.com.
- Gọi miễn cước cho Dịch vụ Hội viên Magellan theo số 1-800-424-4489.
- Magellan nhận yêu cầu qua điện thoại và bằng văn bản.

Tiếp cận nhà cung cấp

Quý vị có thể nhận dịch vụ khi cần.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Chúng tôi sẽ giúp tìm nhà cung cấp cho quý vị.
- Quý vị sẽ không phải trả tiền cho các dịch vụ mà Magellan bao trả.

Điều này bao gồm các dịch vụ quý vị nhận được từ các nhà cung cấp bên ngoài mạng khi được Magellan chấp thuận.

Magellan có thể giúp quý vị tìm các nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp tài liệu bằng văn bản bằng ngôn ngữ của quý vị.

Đọc cuốn sổ tay này. Nếu quý vị cần tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt hoặc ngôn ngữ khác thì Magellan có thể giúp quý vị. Quý vị có thể yêu cầu nhận cuốn sổ tay này bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt hoặc các định dạng khác mà không mất phí.

- Gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
- Truy cập vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.MagellanofLouisiana.com
- Gửi email đến địa chỉ lacsocinfo@magellanhealth.com

También puede recibir este manual en español y en vietnamita. Llame a Magellan y le podemos ayudar. O bien, puede tener acceso a este manual en otros idiomas en nuestro sitio web, www.MagellanofLouisiana.com.

Bạn cũng có thể nhận được sổ tay hướng dẫn này bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Hãy gọi cho Magellan và chúng tôi có thể giúp bạn. Hoặc bạn có thể truy cập vào sổ tay hướng dẫn này bằng các ngôn ngữ khác trên trang web của chúng tôi tại www.MagellanofLouisiana.com.

Quyền Sử dụng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của Quý vị

Nhà cung cấp của quý vị phải:

- Cho quý vị biết cách tìm trợ giúp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- Cho quý vị biết phải làm gì nếu quý vị cần trợ giúp sau giờ hành chính bình thường.
- Đảm bảo quý vị có thể được chăm sóc khi họ không túc trực. Điều này có nghĩa là phải có dịch vụ trả lời điện thoại cung cấp các số điện thoại khẩn cấp.
- Nhanh chóng phản hồi các cuộc gọi của quý vị và hỗ trợ quý vị trong trường hợp khẩn cấp.
- Tiếp nhận quý vị trong vòng một giờ kể từ khi nhận được yêu cầu chuyển tuyến trong trường hợp khẩn cấp. Trường hợp khẩn cấp là tình huống nghiêm trọng có thể gây hại cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị.
- Hẹn khám cho quý vị trong vòng tối đa 48 giờ nếu quý vị có vấn đề cấp bách liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện. Vấn đề sức khỏe tâm thần cấp bách là khi sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị có thể bị tổn hại nếu không được hỗ trợ trong vòng 48 giờ.
- Hẹn khám cho quý vị trong vòng tối đa 14 ngày kể từ khi được chuyển tuyến để sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện thông thường.
- Sắp xếp lịch hẹn khám cho quý vị trong vòng 7 ngày sau khi quý vị xuất viện hoặc kết thúc thời gian điều trị nội trú.
- Liên hệ với quý vị nếu quý vị bỏ lỡ hoặc không tiếp tục sử dụng các dịch vụ mà Magellan đề xuất cho quý vị.

Quý vị có thể gọi ngay cho Magellan theo số 1-800-424-4489 nếu nhà cung cấp không thể tiếp nhận quý vị.

Thông tin Liên hệ Hữu ích

Luôn sẵn sàng trợ giúp bất cứ lúc nào

Magellan of Louisiana

Dịch vụ Hội viên và Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi: Gọi 1-800-424-4489. Quý vị có thể nhận trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Gọi trợ giúp vào bất kỳ ngày nào, bất cứ lúc nào.

Gọi 1-800-424-4489 nếu quý vị:

- Cần trợ giúp tìm kiếm dịch vụ.
- Có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc của quý vị,
- Cần giúp đỡ sau giờ làm việc,

Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc lãng tai, hãy gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

Quý vị có thể gửi thư điện tử cho Magellan tại LACSoCInfo@MagellanHealth.com.

Quý vị có thể gửi fax cho Magellan theo số 1-888-656-5704.

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911.

Nếu có quan ngại về sức khỏe ban đầu, hãy liên hệ chương trình Healthy Louisiana:

Aetna Better Health 1-855-242-0802

AmeriHealth Caritas 1-888-756-0004

Healthy Blue 1-844-521-6941

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-800-448-3810

Louisiana Health Care Connections 1-866-595-8133

Vận chuyển

Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn khám chữa bệnh không khẩn cấp, vui lòng liên hệ với chương trình Healthy Louisiana của quý vị:

Aetna Better Health 1-877-917-4150

AmeriHealth Caritas 1-888-913-0364

Healthy Blue 1-866-430-1101

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-844-613-1638

Louisiana Health Care Connections 1-855-369-3723

Cấp cứu

Gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để chăm sóc khẩn cấp, ngay cả khi quý vị đang ở thành phố hoặc tiểu bang khác. **Quý vị không cần sự chấp thuận của Magellan để được chăm sóc khẩn cấp.**

Nếu quý vị có thắc mắc về việc đăng ký một chương trình sức khỏe, hoặc nếu quý vị không nhận được thông tin ghi danh Healthy Louisiana, hãy gọi 1-855-229-6848.

Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trên trang web của Magellan, www.MagellanofLouisiana.com.

DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

Quý vị có thể nhận được trợ giúp về phương tiện đi lại đến các cuộc hẹn của quý vị. Dịch vụ đưa đón được cung cấp bởi chương trình Healthy Louisiana của quý vị. Magellan không quản lý những dịch vụ này.

Dịch vụ này được gọi là Vận chuyển Y tế Không Khẩn cấp (NEMT).

Để lên lịch đặt xe, hãy gọi cho chương trình Healthy Louisiana của quý vị:

Aetna Better Health 1-877-917-4150

AmeriHealth Caritas 1-888-913-0364

Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-844-613-1638

Louisiana Health Care Connections 1-855-369-3723

Nếu quý vị không biết mình có chương trình bảo hiểm y tế nào hoặc cần trợ giúp tìm số điện thoại, hãy gọi số điện thoại 1-855-229-6848, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể gọi Magellan theo số 1-800-424-4489, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

DỊCH VỤ NHÀ THUỐC

Dịch vụ nhà thuốc được cung cấp thông qua chương trình Healthy Louisiana của quý vị. Magellan không quản lý những dịch vụ này.

Medicaid đài thọ cho nhiều loại thuốc mà quý vị có thể cần. Một số loại thuốc có thể cần phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận được thuốc.

Liên hệ với chương trình Healthy Louisiana của quý vị để được trợ giúp về:

- Thuốc theo toa
- Các thắc mắc liên quan đến nhà thuốc
- Phê duyệt thuốc

Nếu quý vị không chắc mình đang tham gia chương trình Healthy Louisiana nào, hãy gọi số 1-855-229-6848, từ thứ Hai đến thứ Sáu, trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Trường hợp cấp cứu là gì?

Trường hợp cấp cứu là khi một người nghĩ rằng họ phải hành động thật nhanh để ngăn chặn các vấn đề nghiêm trọng với sức khỏe.

Làm cách nào để tôi nhận được trợ giúp trong trường hợp cấp cứu?

Nếu quý vị nghĩ là mình có thể gặp phải vấn đề y tế nghiêm trọng hoặc đã bị thương:

- Gọi 911 để được giúp đỡ. Bao gồm vận chuyển khẩn cấp HOẶC

  Đi đến bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để được chăm sóc khẩn cấp, ngay cả khi đang ở thành phố hoặc tiểu bang khác.

Đối với trường hợp khẩn cấp, quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận của Magellan. (42 CFR 438.114)

- Liên lạc với **Đường dây Y tá** thuộc Chương trình Healthy Louisiana của quý vị. **Đường dây Y tá** hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

  Aetna Better Health 1-855-242-0802

  AmeriHealth Caritas 1-888-632-0009

  Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-800-448-3810

  Louisiana Healthcare Connections 1-866-595-8133

Tôi nên làm gì nếu gặp khủng hoảng?

Khủng hoảng có nghĩa là quý vị cần giúp đỡ ngay lập tức.

Gọi 911

Gọi 911 nếu quý vị gặp nguy hiểm.

Gọi hoặc nhắn tin tới 988

Gọi điện hoặc nhắn tin đến số 988 để liên hệ với đường dây nóng hỗ trợ người có ý định tự tử và người gặp khủng hoảng.

Gọi đến Đường dây Hỗ trợ Người gặp khủng hoảng Louisiana

Gọi 1-855-242-2735

Gọi Magellan

Gọi 1-800-424-4489, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Tôi có thể nhận được những dịch vụ hỗ trợ nào khi gặp khủng hoảng?

Dịch vụ Ứng phó Khủng hoảng Lưu động

- Một nhóm hỗ trợ sẽ đến gặp quý vị
- Sẵn sàng 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
- Giúp quý vị an toàn tại nhà

Trung tâm Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi

- Trung tâm khám bệnh không cần hẹn trước
- Mở cửa 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần
- Trợ giúp ngắn hạn ở một nơi an toàn

Ổn định Khủng hoảng

Trợ giúp ngắn hạn trong môi trường an toàn

Dịch vụ hỗ trợ tiếp tục sau khủng hoảng

- Trợ giúp sau khủng hoảng
- Kết nối quý vị với dịch vụ chăm sóc liên tục

Điều gì xảy ra sau khủng hoảng?

Quý vị sẽ nhận được trợ giúp để:

- Kết nối với các dịch vụ liên tục
- Giữ an toàn và ổn định
- Phối hợp với Nhóm Gia đình và Trẻ em để xem xét các nhu cầu của quý vị

Nếu tôi gặp trường hợp cấp cứu khi xa nhà thì sao?

Quý vị có thể cần điều trị sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất trong khi ở xa nhà. Kể cả khi ở bên ngoài tiểu bang Louisiana thì quý vị cũng có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác có cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Trường hợp này gọi là "chăm sóc ngoài khu vực".

Nếu cần được chăm sóc cấp cứu khi quý vị đang ở ngoài thành phố:

- Đến bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để chăm sóc khẩn cấp, ngay cả ở một thành phố hoặc tiểu bang khác.
- Đối với trường hợp khẩn cấp, quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận của Magellan.

Tôi cần làm gì sau khi được cấp cứu xong?

Trước khi về nhà, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu sẽ giúp quý vị sắp xếp một buổi hẹn khám để chăm sóc theo dõi. Magellan và Nhóm Dịch vụ Toàn diện cũng có thể giúp quý vị sắp xếp một buổi hẹn khám. Một số dịch vụ có thể cần phải được phê duyệt trước.

LUÔN SẴN SÀNG TRỢ GIÚP BẤT CỨ LÚC NÀO

Quý vị có thể nhận trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Gọi 1-800-424-4489 nếu quý vị:

- Cần trợ giúp tìm kiếm dịch vụ
- Có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Cần giúp đỡ sau giờ làm việc

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911.

Cách nhận dịch vụ

Ai có thể nhận dịch vụ CSoC?

Trẻ em và thanh thiếu niên từ năm đến hai mươi tuổi và gặp rắc rối với cảm xúc hoặc có vấn đề về sử dụng chất gây nghiện có thể nhận được các dịch vụ CSoC. Các em sẽ được đánh giá để xác định xem có đủ điều kiện nhận sự hỗ trợ cần thiết hay không.

Trẻ em hoặc thanh thiếu niên phải đang sinh sống tại gia đình hoặc trong cộng đồng. Nếu không, các em có 90 ngày để chuyển đến một ngôi nhà. Nếu không, các em sẽ ngừng nhận trợ giúp từ chương trình CSoC. Các em có thể được giới thiệu trở lại chương trình CSoC khi sắp trở về nhà hoặc hòa nhập trở lại cộng đồng.

Làm cách nào để biết tôi có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CSoC hay không?

Bất kỳ ai cũng có thể giới thiệu trẻ em hoặc thanh thiếu niên tới CSoC.

- Trẻ em hoặc thanh thiếu niên từ 5 – 20 tuổi có thể được kiểm tra để xem liệu các em có thể hưởng lợi từ CSoC hay không.
- Trẻ em hoặc thanh thiếu niên từ 5 đến 20 tuổi phải đồng ý tham gia CSoC.
- Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-424-4489 để giới thiệu.
- Quý vị cũng có thể liên hệ với chương trình Healthy Louisiana của trẻ em/thanh thiếu niên. Cha mẹ hoặc người chăm sóc phải nghe điện thoại khi có sắp xếp giới thiệu. Magellan làm việc với các chương trình Healthy Louisiana. Điều này làm cho quá trình kiểm tra tình trạng đủ điều kiện cho CSoC trở nên suôn sẻ. Quý vị có thể liên hệ với nhóm CSoC của Magellan theo số 1-800-424-4489.

Nếu quý vị không rõ mình thuộc chương trình Healthy Louisiana nào thì hãy gọi 1-855-229-6848. Họ có thể giúp quý vị. Cuộc gọi này là miễn phí.

Xem xét các thông tin trong sổ tay này. Nếu quý vị cần tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt hoặc bất kỳ ngôn ngữ nào khác thì chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị. Sổ tay sẽ không bị tính phí.

Hãy gọi miễn cước cho chúng tôi để được trợ giúp theo số 1-800-424-4489. Gọi đến số điện thoại miễn cước của ban dịch vụ hội viên bất cứ lúc nào, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc lãng tai, hãy gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Nhân viên dịch vụ hội viên Magellan sẽ giúp quý vị tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được. Họ có thể:

- Cung cấp sổ tay bản in hoặc hỗ trợ quý vị tìm thông dịch viên hoặc biên dịch viên để hỗ trợ bằng ngôn ngữ khác.
- Bố trí miễn phí thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đến theo lịch khám của quý vị với nhà cung cấp.
- Cung cấp các phương tiện hỗ trợ đặc biệt như công nghệ hỗ trợ đọc văn bản bằng máy tính, tài liệu dạng văn bản và thiết bị hỗ trợ nghe.
- Cung cấp sổ tay này và các tài liệu khác dưới dạng chữ in khổ lớn.

Các dịch vụ này không bị tính phí. Dịch vụ được miễn phí.

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ bằng cách:

- Yêu cầu Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị lên lịch cuộc họp Nhóm Gia đình và Trẻ em.
- Truy cập trang web của chúng tôi tại https://www.magellanoflouisiana.com/about/talk-to-us/.

- Viết thư cho chúng tôi tại: Magellan of Louisiana, Người nhận: Giám đốc lâm sàng, PO Box 83680, Baton Rouge, Louisiana, 70884.
- Gửi email đến Magellan theo địa chỉ lacsocinfo@magellanhealth.com.
- Gọi Magellan để được giúp đỡ. 1-800-424-4489 là số điện thoại miễn cước. Quý vị sẽ không bị tính phí khi thực hiện cuộc gọi.

Dịch vụ cho hội viên CSoC là gì?

Trẻ em hoặc thanh thiếu niên có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medicaid:

- thăm khám tại một bác sĩ tâm thần
- phục hồi tâm lý xã hội
- liệu pháp gia đình
- điều trị sử dụng dược chất
- dịch vụ tại cộng đồng
- điều trị nội trú
- nhập viện tâm thần

Các dịch vụ này được giải thích thêm ở trang 42-53.

Các dịch vụ đặc biệt dành cho trẻ em

Thanh thiếu niên đăng ký chương trình Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ hỗ trợ sau:

- Hỗ trợ Toàn diện
- Hỗ trợ và Tập huấn dành cho Cha mẹ
- Hỗ trợ và Đào tạo dành cho Thanh thiếu niên
- Sống Độc lập và Xây dựng Kỹ năng
- Chăm sóc Nghỉ ngơi Ngắn hạn

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care – CSoC) là gì?

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) sử dụng mô hình Dịch vụ toàn diện. Chương trình này giúp trẻ em phát huy thế mạnh của mình. Chương trình giúp các em tiếp tục sinh sống tại nhà, học tập tại trường và hòa nhập với cộng đồng. Mô hình này xây dựng một nhóm hỗ trợ cho hội viên. Nhóm những người này được gọi là Nhóm Gia đình và Trẻ em. CSoC cũng cung cấp cho gia đình thông tin về các chương trình khác có thể hỗ trợ hội viên và gia đình.

Nhân viên điều phối sẽ lắng nghe trường hợp của quý vị để tìm ra điều gì là quan trọng đối với gia đình quý vị. Nhân viên điều phối cũng sẽ tìm ra người sẽ giúp hỗ trợ quý vị. Họ sẽ trao đổi với quý vị về những dịch vụ và hình thức hỗ trợ đã từng mang lại hiệu quả cho quý vị, cũng như cuộc sống của gia đình sẽ thay đổi như thế nào nếu gia đình có được những điều cần thiết.

Nhân viên điều phối sẽ giải thích Chương trình dịch vụ toàn diện cho những người khác có thể ở trong nhóm của quý vị. Đây có thể là những người giúp đỡ gia đình quý vị hoặc cung cấp dịch vụ. Họ sẽ được mời tham gia Nhóm dịch vụ toàn diện.

Quý vị có thể mong đợi:

- Nhận cuộc gọi từ Nhân viên điều phối trong vòng 48 giờ. Nhân viên điều phối sẽ gọi điện để sắp xếp thời gian gặp gỡ quý vị và gia đình quý vị. Cuộc gặp sẽ được tổ chức trực tiếp và diễn ra trong vòng bảy ngày theo lịch.
- Cho phép Nhân viên điều phối nói chuyện với các thành viên trong nhóm.
- Đánh giá, kế hoạch xử lý khủng hoảng và kế hoạch chăm sóc sẽ được hoàn thành trong tháng đầu tiên.
- Xác định những điểm mạnh và nhu cầu của gia đình quý vị.
- Được kết nối với các nhà cung cấp và các chương trình khác có thể giúp quý vị trong cộng đồng.
- Các cuộc gặp trực tiếp hàng tháng của Nhóm Gia đình và Trẻ em. Việc này nhằm mục đích xem liệu kế hoạch chăm sóc của quý vị có nhận được kết quả như Nhóm Gia đình và Trẻ em đang hướng tới hay không. Sẽ có các cập nhật thường xuyên cho kế hoạch chăm sóc.
- Việc đánh giá lại trực tiếp phải được hoàn thành sáu tháng một lần trước khi thời hạn miễn trừ hiện tại kết thúc.

Để giúp quý vị tìm hiểu về dịch vụ toàn diện, quý vị có thể truy cập trang web của chúng tôi: www.magellanoflouisiana.com/home/what-is-csoc/introduction-to-wraparound.

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi bất cứ ngày giờ nào để nhận thông tin về CSoC. Số điện thoại miễn cước của chúng tôi là 1-800-424-4489. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc lãng tai, hãy gọi 711 cho Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

Mọi khu vực ở Louisiana đều có dịch vụ CSoC. Vui lòng gọi Magellan để biết thông tin về các dịch vụ cho trẻ em tại khu vực của quý vị.

Quý vị mong đợi những gì từ Dịch vụ toàn diện?

Cuộc họp Nhóm Gia đình và Trẻ em (CFTM) đầu tiên sẽ diễn ra trong vòng 30 ngày sau khi được giới thiệu đến CSoC. Tại cuộc họp,

Nhóm này sẽ:

- Lắng nghe câu chuyện của gia đình quý vị và tìm hiểu những khó khăn mà quý vị đang gặp phải.
- Tìm hiểu mục tiêu trong tương lai của gia đình quý vị.
- Tìm hiểu sở thích và những kỹ năng đặc biệt của từng thành viên trong nhóm để xác định cách họ có thể đóng góp và hỗ trợ nhóm.

Quý vị sẽ:

- Viết ra những điều quý vị lo lắng nhất để mọi người có thể thấy sự tiến bộ của quý vị trong các cuộc họp trong tương lai.
- Nghĩ ra những ý tưởng mới để giúp đáp ứng nhu cầu của quý vị. Sau đó, quý vị sẽ sử dụng những ý tưởng này để giải quyết vấn đề.
- Viết ra những điểm mạnh, nhu cầu, bất kỳ vấn đề khủng hoảng nào của quý vị và cách giúp đỡ.
- Cho phép các thành viên trong nhóm xem hồ sơ của quý vị.

Trong các cuộc họp Nhóm Gia đình và Trẻ em hàng tháng, quý vị có thể mong đợi:

- Cập nhật thông tin về hoạt động của nhóm và tiến độ thực hiện công việc.
- Trao đổi về bất kỳ vấn đề nào gặp phải kể từ cuộc họp gần nhất.
- Những điều chỉnh cần thiết đối với kế hoạch dựa trên thông tin quý vị chia sẻ, cũng như những kết quả đạt được hoặc vấn đề phát sinh.

Giữa các cuộc họp Nhóm Gia đình và Trẻ em, quý vị và các thành viên còn lại trong nhóm sẽ:

- Trao đổi thường xuyên với Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị.
- Có người phản hồi nhanh chóng khi xảy ra khủng hoảng.
- Tổ chức cuộc họp nhóm khẩn cấp trong vòng 72 giờ nếu có khủng hoảng.
- Thực hiện mục tiêu đã nêu trong kế hoạch.

Cách đưa ra quyết định về các dịch vụ của quý vị

Chúng tôi phối hợp với quý vị và Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị để quyết định những dịch vụ quý vị cần.

Dịch vụ của quý vị dựa trên:

- Đánh giá Nhu cầu và Điểm mạnh của Trẻ em và Thanh thiếu niên (CANS) của quý vị
- Đánh giá sức khỏe hành vi của quý vị
- Kế hoạch chăm sóc của quý vị
- Mục tiêu, nhu cầu và ưu tiên của gia đình quý vị

Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị do Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện dẫn dắt. Nhóm Gia đình và Trẻ em tạo kế hoạch chăm sóc cho quý vị. Kế hoạch này định hướng việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho quý vị.

Magellan xem xét kế hoạch này để đảm bảo quý vị nhận được sự trợ giúp phù hợp, hướng tới mục tiêu của mình và tuân theo các quy tắc của Medicaid.

Ai yêu cầu dịch vụ?

- Đối với hầu hết các dịch vụ, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện gửi kế hoạch chăm sóc của quý vị đến Magellan
- Đối với trường hợp cần điều trị tại bệnh viện hoặc chăm sóc khủng hoảng, nhà cung cấp sẽ liên hệ với Magellan

Thế nào là cần thiết về mặt y tế?

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là một dịch vụ cần thiết để giúp giữ cho quý vị khỏe mạnh và an toàn. Dịch vụ phải phù hợp với nhu cầu của quý vị và hỗ trợ kế hoạch chăm sóc của quý vị. Kế hoạch chăm sóc của quý vị do Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị lập ra. Kế hoạch này giúp hướng dẫn các dịch vụ và hỗ trợ quý vị nhận được.

Tôi có bắt buộc phải nhận các Dịch vụ CSoC không?

Không. Quý vị có thể chấp nhận hoặc từ chối các dịch vụ CSoC. Đây là luật của tiểu bang. Trước khi chọn chấp nhận các Dịch vụ CSoC, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện sẽ gặp quý vị và:

- Giải thích rằng quý vị có thể chấp nhận CSOC thay vì đến bệnh viện.
- Giải thích các dịch vụ CSoC cho quý vị.
- Cung cấp danh sách các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị.
- Cho quý vị biết về các nhà cung cấp mà quý vị đã chọn.
- Cho biết quý vị có thể nhận những dịch vụ nào.
- Cung cấp cho quý vị một bản sao của sổ tay này. Trong sổ tay này có những thông tin quan trọng như quyền và trách nhiệm của quý vị. Sổ tay cũng cho quý vị biết cách tìm nhà cung cấp và nộp đơn kháng cáo và phàn nàn.
- Cho biết cách liên lạc nếu cho rằng quý vị hoặc một hội viên khác của CSoC đang bị tổn thương, bị đối xử tồi tệ hoặc bị sử dụng một cách không công bằng.
- Cho biết rằng quý vị có quyền được an toàn và không bị giữ trong phòng một mình hoặc bị tổn hại.

Nếu quý vị có kế hoạch chấp nhận các dịch vụ của CSoC thay vì đến bệnh viện thì quý vị cần phải ký "Mẫu kế hoạch chăm sóc Tạm thời và Quyền Tự do Lựa chọn". Quý vị có thể chọn các nhà cung cấp trong mạng lưới Magellan. Có một số dịch vụ mà quý vị chỉ có thể tiếp cận thông qua mạng lưới CSoC. Biểu mẫu này thể hiện sự đồng ý của quý vị khi nhận dịch vụ. Khi ký tên vào mẫu này, quý vị cho phép Sở Y tế Louisiana xem hồ sơ của quý vị.

Magellan sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp gần quý vị.

Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện, Nhóm Dịch vụ Toàn diện và Magellan có thể giúp quý vị chọn nhà cung cấp gần nhà quý vị và cung cấp thông tin về họ, chẳng hạn như:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Nhà cung cấp đó là nam hay nữ.
- Các loại dịch vụ điều trị chuyên khoa mà họ có thể cung cấp.
- Nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị.
- Nhà cung cấp thuộc cùng dân tộc với quý vị.
- Nhà cung cấp ở trên tuyến đường xe buýt của quý vị.
- Thông tin về giấy phép của nhà cung cấp hoặc chứng nhận của hội đồng chuyên khoa.
- Nơi nhà cung cấp của quý vị đã theo học

Quý vị có thể gọi Magellan bất kỳ lúc nào theo số 1-800-424-4489. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp. Nếu quý vị yêu cầu một nhà cung cấp cụ thể, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng yêu cầu đó. Nhưng cũng có thể không thực hiện được nếu:

- Nhà cung cấp đó không cung cấp loại hình trợ giúp mà quý vị cần.
- Nhà cung cấp đó không tiếp nhận hội viên mới.
- Nhà cung cấp đó cảm thấy không thể giúp đỡ cho nhu cầu của quý vị.
- Nhà cung cấp đó không đáp ứng được tất cả nhu cầu của quý vị.

Quý vị có thể tìm nhà cung cấp trên trang web Magellan of Louisiana. Truy cập https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/find-a-provider/, sau đó làm theo các bước sau:

- Nhấp vào tab Location (Vị trí)
- Sử dụng menu thả xuống bên dưới Choose a Provider List (Chọn danh sách nhà cung cấp) để chọn loại dịch vụ.
- Từ đó, nhập Zip Code (Mã Zip) của quý vị, sau đó nhập Distance (Khoảng cách) từ Mã Zip của quý vị
- Cuộn xuống cuối biểu mẫu và nhấp vào nút Search (Tìm kiếm)

Quý vị cũng có thể gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489 bất cứ lúc nào để yêu cầu cung cấp danh bạ bác sĩ bản in.

Tôi có thể thực hiện, thay đổi và hủy các cuộc hẹn khám như thế nào?

Sau khi quý vị chọn nhà cung cấp mình muốn thăm khám, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện sẽ giúp quý vị đặt lịch hẹn. Quý vị cũng có thể liên hệ với nhà cung cấp và đặt lịch hẹn. Quý vị cần cho Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện biết tên nhà cung cấp để họ nhập nhà cung cấp đó vào kế hoạch chăm sóc và đưa vào Nhóm Dịch vụ Toàn diện của quý vị.

Nếu cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn với nhà cung cấp, quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp đó. Điều quan trọng là phải thông báo với nhà cung cấp ngay khi quý vị biết là không thể đến cuộc hẹn đó. Nếu cần trợ giúp thực hiện hoặc thay đổi các cuộc hẹn khám với nhà cung cấp của quý vị thì Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện có thể hỗ trợ quý vị.

Nếu tôi bị khiếm thính hoặc lãng tai thì sao?

Nếu bị khiếm thính hoặc nặng tai thì quý vị có thể có một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đến cuộc hẹn khám theo lịch của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị có thể có những hình thức hỗ trợ có thể giúp quý vị. Bao gồm Văn bản Hỗ trợ bằng Máy tính, Tài liệu dạng Văn bản và Thiết bị Nghe. Tất cả đều miễn phí cho quý vị sử dụng.

Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy gọi Dịch vụ Hội viên của Magellan. Chúng tôi sẽ kết nối quý vị với thông dịch viên. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-424-4489 (TTY 711). Chúng tôi sẽ hợp tác với nhà cung cấp của quý vị để giúp quý vị tìm một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu. Đây là dịch vụ miễn phí.

Nếu tôi nói một ngôn ngữ khác thì sao?

Nếu quý vị nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh thì Magellan có nhân viên và nhà cung cấp có thể giúp đỡ quý vị. Đại diện Dịch vụ Hội viên sẽ liên hệ với một thông dịch viên trong khi quý vị vẫn giữ máy mà không tính cước. Quý vị không phải trả phí cho dịch vụ này. Thông tin có sẵn dưới dạng chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác.

Quý vị có quyền được chăm sóc bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu được. Quý vị không cần phải có thông dịch viên riêng. Chúng tôi có thể cung cấp sổ tay và tất cả giấy tờ bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm được nhà cung cấp nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Gọi cho Dịch vụ Hội viên nếu quý vị cần trợ giúp về bất kỳ dịch vụ hoặc tài liệu ngôn ngữ nào theo số 1-800-424-4489. Quý vị không phải trả phí cho dịch vụ này.

Tôi cần phải làm gì nếu tôi có vấn đề về thị lực?

Nếu quý vị hoặc thành viên trong gia đình gặp khó khăn khi xem sổ tay này hoặc các tài liệu khác của Magellan, hãy yêu cầu Magellan cung cấp tài liệu dưới dạng chữ in khổ lớn. Khi quý vị yêu cầu những tài liệu này, Magellan sẽ cần thời gian để giao chúng cho quý vị.

Làm cách nào tôi có thể tìm trợ giúp khi các nhà cung cấp không cung cấp các dịch vụ mà tôi cần? Nếu quý vị cần các dịch vụ mà không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới sức khỏe hành vi của Magellan có thể cung cấp, thì chúng tôi sẽ:

- Làm việc với một nhà cung cấp "ngoài mạng lưới" để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ mà quý vị cần.
- Đảm bảo nhà cung cấp này sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn giống như các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi.
- Quý vị sẽ không phải trả thêm bất kỳ khoản nào cho các dịch vụ được phê duyệt này.
- Cho phép quý vị chọn nhà cung cấp nếu có từ hai nhà cung cấp trở lên cung cấp dịch vụ đó.

Làm cách nào để tôi đổi nhà cung cấp?

Nếu không hài lòng với nhà cung cấp của mình, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của mình hoặc gọi cho Dịch vụ Hội viên Magellan theo số 1-800-424-4489 để nói về việc cần làm. Quý vị có thể thăm khám với một nhà cung cấp mới có hợp đồng với Magellan bất cứ lúc nào. Quý vị phải ký vào mẫu "Tự do Lựa chọn". Điều này cho Magellan biết rằng quý vị đã chọn nhà cung cấp mới theo ý của quý vị. Hãy nhớ gọi cho nhà cung cấp cũ của mình để hủy mọi cuộc hẹn.

Sau khi quý vị chọn một nhà cung cấp mới, thì kế hoạch chăm sóc của quý vị sẽ được thay đổi. Kế hoạch sẽ có thông tin của nhà cung cấp mới trong đó. Quý vị có thể bắt đầu gặp nhà cung cấp mới trong thời gian sớm nếu không có lo ngại về an toàn.

Nếu quý vị đồng ý bằng văn bản, nhà cung cấp trước đây của quý vị có thể trao đổi với nhà cung cấp mới. Họ sẽ chia sẻ thông tin về việc chăm sóc sức khỏe hành vi cho quý vị. Magellan sẽ hướng dẫn quý vị thực hiện quy trình này.

Quý vị có thể thăm khám với một nhà cung cấp ở xa quý vị hơn. Nếu khám ở xa thì quý vị có thể phải trả chi phí đi và về từ văn phòng của họ.

Có một số dịch vụ mà quý vị chỉ có thể tiếp cận thông qua mạng lưới CSoC.

Làm thế nào để tôi tìm hiểu thông tin về các xét nghiệm lâm sàng và nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe có thể hữu ích cho mình?

Magellan có thể cung cấp thông tin chi tiết về xét nghiệm và nghiên cứu y tế có thể hữu ích cho quý vị. Nếu quý vị cần thông tin này, hãy gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489.

Làm cách nào để tôi xin ý kiến thứ hai?

Nếu quý vị cần ý kiến thứ hai thì chúng tôi sẽ giúp quý vị.

- Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp. Nếu chúng tôi không thể tìm thấy nhà cung cấp đã ký hợp đồng với Magellan, chúng tôi sẽ làm việc với một nhà cung cấp không ký hợp đồng. Chúng tôi muốn giúp quý vị trao đổi với một nhà cung cấp khác để quý vị có thể cảm thấy chắc chắn về dịch vụ chăm sóc của mình.
- Quý vị sẽ không phải trả tiền để nói chuyện với nhà cung cấp khác.
- Nếu có nhiều hơn một nhà cung cấp có thể trợ giúp, quý vị có thể chọn từ ít nhất hai nhà cung cấp.

Nếu tôi chuyển nhà thì sao?

Nếu quý vị chuyển nhà thì hãy báo ngay cho Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện, các nhà cung cấp và Magellan. Quý vị có thể cần phải chuyển sang một nhà cung cấp mới nếu quý vị chuyển đến sinh sống bên ngoài khu vực phục vụ của mình. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị vẫn nhận các dịch vụ và thuốc của mình. Xin vui lòng:

- Gọi cho Magellan, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện hoặc nhà cung cấp của mình để giúp quý vị tìm nhà cung cấp mới.
- Ký Biểu mẫu Tiết lộ Thông tin để nhà cung cấp cũ có thể gửi hồ sơ của quý vị đến nhà cung cấp mới.

Nếu tôi vẫn không rõ về cách thức nhận các dịch vụ thì sao?

Magellan luôn muốn quý vị dễ dàng nhận được dịch vụ. Chúng tôi muốn gia đình quý vị và những người khác chăm sóc cho quý vị tham gia. Vui lòng gọi cho chúng tôi để được trợ giúp (như việc nhận ủy quyền chăm sóc sức khỏe) bất cứ lúc nào theo số 1-800-424-4489. Quý vị có thể gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

Quý vị cũng có thể gửi thư cho chúng tôi để yêu cầu dịch vụ. Viết thư gửi đến:

Magellan of Louisiana
P.O. Box 83680
Baton Rouge, LA 70884-3680

Nhiều điều mới đã được thêm vào chương trình CSoC. Tìm hiểu thêm tại địa chỉ www.MagellanofLouisiana.com.

Nếu tôi không hài lòng với cách Magellan hoặc một nhà cung cấp đối xử với tôi, hoặc với quyết định của Magellan về các dịch vụ thì sao?

Các vấn đề sẽ được giải quyết theo một hoặc hai cách. Nếu không hài lòng với cách quý vị được đối xử hoặc nếu quý vị cho rằng quyền của mình không được tôn trọng thì quý vị có thể nộp đơn phàn nàn. Nếu không đồng ý với kế hoạch mà Magellan đưa ra về dịch vụ hoặc khoản thanh toán, thì quý vị có thể kháng cáo quyết định đó.

Trang tiếp theo sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn phàn nàn hoặc kháng cáo. Magellan có thể giúp quý vị nộp đơn phàn nàn hoặc kháng cáo. Vui lòng gọi Magellan theo số 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Nói với nhân viên Dịch vụ Hội viên Magellan rằng quý vị muốn được trợ giúp về phàn nàn hoặc kháng cáo.

Cách đưa ra quyết định về các dịch vụ của quý vị

Các quyết định được đưa ra đối với các dịch vụ của tôi như thế nào?

Magellan sẽ làm việc với quý vị và Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị để quyết định những dịch vụ quý vị cần.

Dịch vụ của quý vị dựa trên:

- Đánh giá Nhu cầu và Điểm mạnh của Trẻ em và Thanh thiếu niên (CANS) của quý vị
- Đánh giá sức khỏe hành vi của quý vị
- Kế hoạch chăm sóc của quý vị
- Mục tiêu, nhu cầu và ưu tiên của gia đình quý vị

Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị được dẫn dắt bởi Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện và tạo kế hoạch chăm sóc cho quý vị. Kế hoạch này định hướng việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho quý vị.

Phần này cho biết các quyết định về dịch vụ của quý vị được đưa ra như thế nào và chúng hỗ trợ các quy tắc liên bang như thế nào.

Magellan xem xét thông tin này để đảm bảo các dịch vụ:

- Đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.
- Tuân thủ các quy tắc của Medicaid.

Ai yêu cầu dịch vụ?

Đối với hầu hết các dịch vụ, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị gửi kế hoạch chăm sóc của quý vị đến Magellan.

Đối với dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện hoặc chăm sóc khủng hoảng, nhà cung cấp của quý vị sẽ gọi cho Magellan.

Thế nào là cần thiết về mặt y tế?

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là dịch vụ:

- Cần thiết cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị
- Phù hợp với nhu cầu của quý vị từ các đánh giá của quý vị
- Hỗ trợ kế hoạch chăm sóc của quý vị

Kế hoạch chăm sóc của quý vị, do Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị phát triển, là hướng dẫn chính cho các dịch vụ của quý vị.

Nhà cung cấp được thanh toán thế nào

Magellan không thưởng cho các nhà cung cấp vì đã từ chối dịch vụ.

Nhà cung cấp được trả tiền để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị dựa trên:

- Các nhu cầu của quý vị
- Đánh giá của quý vị
- Kế hoạch chăm sóc của quý vị

Hủy đăng ký khỏi Chương trình CSoC

Rời khỏi chương trình CSoC có nghĩa là gì?

Chương trình Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC) giúp trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình. Đôi khi, một hội viên có thể phải rời khỏi chương trình. Việc này được gọi là "hủy đăng ký".

Phần này cho biết lý do tại sao một hội viên có thể rời khỏi chương trình và điều gì sẽ xảy ra tiếp theo.

Khi nào một hội viên rời khỏi chương trình?

Một hội viên rời khỏi chương trình khi một trong những lý do được liệt kê dưới đây xảy ra. Đôi khi, hội viên tự động rời khỏi chương trình.

- **Đã chuyển ra khỏi tiểu bang**: Nếu hội viên chuyển ra khỏi Louisiana, họ sẽ tự động rời khỏi chương trình.
- **Tử vong**: Nếu hội viên qua đời. Việc hủy đăng ký diễn ra tự động.
- **Không đủ điều kiện lâm sàng**: Nếu đánh giá CANS cho thấy hội viên không còn đủ điều kiện nhận các dịch vụ CSoC, họ sẽ rời chương trình vào ngày đánh giá. Magellan sẽ gửi một lá thư có ghi ngày này. Quý vị có thể xem phần **Kháng cáo và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang** để tìm hiểu thêm.
- **Yêu cầu tự nguyện:** Phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp có thể chọn cho hội viên rút khỏi chương trình bằng cách ký vào một biểu mẫu. Hội viên sẽ rời khỏi chương trình vào ngày được ghi trong thư của Magellan.

Điều gì có thể khiến một hội viên rời khỏi chương trình?

Đôi khi, Magellan sẽ gửi thư thông báo rằng hội viên đó có thể rời chương trình sau 14 ngày. Nếu mọi thứ thay đổi trước đó, hội viên có thể ở lại chương trình.

- **Bị tạm giam hoặc ở tù**: Nếu hội viên bị tạm giam hoặc ở tù 30 ngày liên tiếp thì họ có thể phải rời khỏi chương trình. Nếu hội viên trở về nhà hoặc môi trường cộng đồng trước ngày hủy đăng ký, người chăm sóc nên liên hệ với Cơ quan Dịch vụ Toàn diện ngay lập tức. Sau đó, hội viên có thể ở lại chương trình.
- **Không liên hệ**: Nếu hội viên hoặc người chăm sóc không có cuộc họp trực tiếp với Cơ quan Dịch vụ Toàn diện trong 60 ngày liên tục, hội viên đó có thể phải rời khỏi chương trình. Nếu người chăm sóc hoặc hội viên gặp Cơ quan Dịch vụ Toàn diện trước ngày hủy đăng ký thì hội viên đó có thể ở lại chương trình.
- **Bỏ lỡ Đánh giá lại**: Hội viên phải đánh giá lại lâm sàng 180 ngày một lần. Nếu điều này không xảy ra, Magellan sẽ gửi thư. Nếu đã đánh giá lại trước ngày hủy đăng ký và cho thấy hội viên vẫn đủ điều kiện vì nhu cầu sức khỏe tâm thần, thì họ có thể ở lại chương trình. Việc đánh giá lại phải do Chuyên gia Sức khỏe Tâm thần được Cấp phép (LMHP) thực hiện.
- **Hoàn cảnh sống**: Nếu hội viên sống ở một nơi không phải là nhà hoặc môi trường cộng đồng, như bệnh viện, cơ sở điều trị nội trú, viện dưỡng lão hoặc nhà tập thể, trong hơn 90 ngày liên tiếp, thì họ sẽ phải rời khỏi chương trình. Nếu hội viên trở về nhà hoặc môi trường cộng đồng

trước ngày hủy đăng ký, người chăm sóc nên liên hệ với Cơ quan Dịch vụ Toàn diện. Hội viên có thể ở lại chương trình nếu điều đó xảy ra.

- **Độ tuổi**: CSoC phục vụ trẻ em và thanh thiếu niên từ 5 đến hai mươi tuổi. Hội viên rời khỏi chương trình khi họ bước sang tuổi hai mươi mốt. Magellan sẽ gửi thư thông báo 14 ngày trước sinh nhật lần thứ 21 của hội viên đó. Ngày hủy đăng ký là một ngày trước sinh nhật của hội viên.

Làm thế nào quý vị có thể giữ các dịch vụ CSoC?

Để có thể tiếp tục tham gia chương trình:

- **Gặp Cơ quan Dịch vụ Toàn diện của quý vị**: Duy trì các cuộc gặp trực tiếp thường xuyên với Cơ quan Dịch vụ Toàn diện của quý vị. Họ sẽ tìm cách liên hệ với quý vị ba lần vào những ngày khác nhau trước khi liên hệ với Magellan.
- **Đánh giá lại**: Đảm bảo thực hiện đánh giá lâm sàng lại 180 ngày một lần. Cơ quan Dịch vụ Toàn diện sẽ cố gắng lên lịch đánh giá lại ít nhất hai lần trước khi thông báo cho Magellan. Các buổi đánh giá này có thể được thực hiện tối đa 45 ngày trước khi đến hạn.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thì hãy liên hệ với Cơ quan Dịch vụ Toàn diện của quý vị hoặc Magellan theo số 1-800-424-4489. Chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị duy trì dịch vụ của mình bất cứ khi nào có thể.

Kháng cáo và Phàn nàn

Phàn nàn là gì?

Phàn nàn có nghĩa là quý vị không hài lòng với:

- Magellan.
- Một nhà cung cấp.
- Cách mà quý vị bị đối xử.

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn bất kỳ lúc nào.

Kháng cáo là gì?

Kháng cáo có nghĩa là quý vị không đồng ý với quyết định về các dịch vụ của mình.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo nếu chúng tôi:

- Từ chối một dịch vụ.
- Cắt giảm dịch vụ.
- Dừng một dịch vụ.

Tôi nộp đơn phàn nàn hoặc kháng cáo bằng cách nào?

Quý vị có thể:

- Gọi Magellan theo số 1-800-424-4489, TTY: 1-800-846-5277
- Bằng văn bản qua thư, fax, email hoặc trực tuyến đến Magellan tại:
- Gửi thư tới:
    - Magellan of Louisiana
    - Người nhận: Bộ phận Phàn nàn và Kháng cáo
    - P. O. Box 83680
    - Baton Rouge, LA 70844-36805
- Gửi fax đến Magellan: 1-888-656-4102
- Gửi email đến địa chỉ: LACSoCAppeals@MagellanHealth.com
- Gửi yêu cầu trực tuyến thông qua trang web Magellan: https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/member-materials/grievances-appeals/
- Hoàn thành Mẫu kháng cáo trên trang web Magellan: https://www.magellanoflouisiana.com/documents/2021/04/member-appeal-form.pdf/

Magellan sẽ giúp quý vị.

Mất bao lâu?

- Nếu quý vị muốn ai đó nộp thư phàn nàn hoặc kháng cáo hộ mình, quý vị cần cho phép người đó bằng văn bản.
- Thư phàn nàn được giải quyết tối đa 30 ngày theo lịch
- Quá trình kháng cáo sẽ mất tối đa 30 ngày theo lịch

Tôi có thể kháng cáo nhanh hơn không?

Có. Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nhanh hơn nếu chờ đợi có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị.

Duy trì các dịch vụ của quý vị trong khi kháng cáo

Tôi có thể tiếp tục dịch vụ của mình trong thời gian kháng cáo không?

Điều này chỉ áp dụng cho kháng cáo, không áp dụng cho thư phàn nàn: Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ trong khi Magellan xem xét kháng cáo của quý vị nếu:

- Quý vị yêu cầu kháng cáo trong vòng mười ngày theo lịch kể từ ngày gửi thư quyết định.
- Nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị vẫn cần dịch vụ.
- Dịch vụ đã được phê duyệt.

Nếu tôi không đồng ý với quyết định kháng cáo thì sao?

Quý vị có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quý vị có thể làm gì nếu nghĩ rằng Magellan đã quyết định sai với kháng cáo về tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị?

Nếu cho rằng quyết định đó là sai, quý vị có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang cho phép một nhóm khác xem xét quyết định. Thư này sẽ cho biết cách nộp yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Nếu quý vị muốn ai đó yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang cho mình, quý vị cần cho phép họ bằng văn bản.

Tôi có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang bằng cách nào?

Quý vị có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang qua điện thoại, fax, thư hoặc trực tuyến:

- **Điện thoại**: 225-342-5800
- **Fax**: 225-219-9823
- **Gửi** yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đến:
  Division of Administrative Law – Health and Hospitals Section (Phòng Luật Hành chính – Ban Y tế và Bệnh viện)
  P.O. Box 4189
  Baton Rouge, LA 70821-4189
- **Trực tuyến**: www.adminlaw.state.la.us/HH.htm

Mất bao lâu để có quyết định về Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của tôi?

Hầu hết các quyết định sẽ được đưa ra trong vòng chín mươi (90) ngày sau khi quý vị yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.

Quý vị tiếp tục các dịch vụ trong thời gian Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang như thế nào?

Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của quý vị đang được xem xét nếu:

- Quý vị gửi yêu cầu bằng văn bản để tiếp tục duy trì các dịch vụ của mình trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thông báo.
- Bác sĩ nói rằng quý vị vẫn cần các dịch vụ này.
- Quý vị yêu cầu điều trần trước khi dịch vụ của quý vị kết thúc.

Nếu cả ba điều này xảy ra, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ của mình cho đến khi có quyết định.

Chính sách về quyền riêng tư

Magellan luôn muốn bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Có các quy định nêu rõ ai được phép xem hồ sơ sức khỏe của hội viên. Có thể hữu ích khi chia sẻ phần này trong sổ tay với gia đình và bạn bè.

Hồ sơ sức khỏe tâm thần của tôi có được bảo mật không?

Có. Magellan tuân theo tất cả các quy tắc của tiểu bang và liên bang để giữ an toàn cho hồ sơ của quý vị. Chúng tôi giữ bí mật hồ sơ sức khỏe của quý vị. Chúng tôi thường không chia sẻ hồ sơ này trừ khi quý vị đồng ý.

Đôi khi chúng tôi sử dụng hồ sơ sức khỏe của quý vị để giúp thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Chúng tôi cũng sử dụng hồ sơ của quý vị để cung cấp dịch vụ điều trị và thực hiện chương trình của chúng tôi. Chia sẻ hồ sơ sức khỏe của quý vị có thể hữu ích...

- Quý vị có thể cần phải đồng ý bằng văn bản.
- Quý vị có thể ký vào Biểu mẫu Chấp thuận Tiết lộ. Mẫu này nêu rõ là có thể cung cấp hồ sơ y tế của quý vị hoặc các phần trong đó cho người mà quý vị đề tên trong đó.
- Để biết thêm thông tin về Biểu mẫu Chấp thuận Tiết lộ, hãy liên lạc với Magellan theo số 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Quý vị có thể liên lạc với Magellan bất kể ngày hay đêm. Quý vị cũng có thể liên hệ với Magellan vào bất kỳ ngày nào trong năm.

Đôi khi, quý vị không cần phải đồng ý để chúng tôi chia sẻ hồ sơ sức khỏe của quý vị. Điều này có thể bao gồm việc chia sẻ hồ sơ sức khỏe của quý vị với:

- Các nhà cung cấp và những người khác có cung cấp dịch vụ.
- Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị.
- Một số cơ quan thuộc tiểu bang trợ giúp việc điều trị cho quý vị.
- Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

Khi nào thì có thể được chia sẻ thông tin của quý vị?

- Có những trường hợp Magellan có thể tiết lộ thông tin của quý vị mà không cần xin phép trước. Việc này xảy ra khi quý vị vi phạm pháp luật hoặc nói rằng quý vị có thể sẽ vi phạm pháp luật. Magellan phải gọi cho cảnh sát.
- Nếu quý vị cho biết là mình sẽ làm tổn thương ai đó, Magellan phải thông báo cho người đó biết để họ được an toàn. Magellan cũng phải gọi cho cảnh sát.
- Magellan cũng cần thông báo với cảnh sát nếu họ nghĩ rằng một đứa trẻ hoặc thanh thiếu niên đang bị tổn thương hoặc không được chăm sóc đúng cách.
- Magellan phải cố gắng giữ an toàn cho quý vị. Chúng tôi có thể cần nói chuyện với những người chăm sóc quý vị hoặc các nhà cung cấp khác. Chúng tôi sẽ chỉ cho họ biết những gì họ cần biết để giữ an toàn cho quý vị.

Quyền và trách nhiệm của hội viên

Tuyên ngôn về quyền của hội viên

Hội viên có các quyền và trách nhiệm. Các quyền của quý vị rất quan trọng. Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện sẽ giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị trước khi quý vị chấp nhận Dịch vụ CSoC. Các nhà cung cấp phải thông báo các quyền của quý vị tại buổi khám đầu tiên cho quý vị.

Là hội viên, quý vị có quyền:

- Được đối xử tử tế và tôn trọng, đồng thời được bảo vệ quyền riêng tư.
- Nhận thông tin về Magellan, dịch vụ, biện pháp điều trị và nhà cung cấp theo cách dễ hiểu.
- Nhận các dịch vụ tại cộng đồng hoặc tại nhà của quý vị.
- An toàn và không bị kìm hãm trong môi trường cộng đồng hoặc nhà của quý vị.
- Nhận trợ giúp trong việc sắp xếp dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Nhận thông tin bằng ngôn ngữ quý vị hiểu và dịch miễn phí.
- Yêu cầu cung cấp thông tin dưới các định dạng khác.
- Nhận trợ giúp khi đưa ra lựa chọn về dịch vụ chăm sóc của quý vị. Bao gồm quyền nhận ý kiến thứ hai hoặc từ chối chăm sóc nếu quý vị không muốn.
- Nộp khiếu nại hoặc phàn nàn về:
    - Magellan.
    - Một nhà cung cấp.
    - Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Kháng cáo quyết định do Magellan đưa ra nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.
- Sử dụng các quyền của quý vị mà không phải lo lắng về việc bị Magellan hoặc các nhà cung cấp của Magellan đối xử khác biệt.
- Nhận trợ giúp đáp ứng các tiêu chuẩn của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ.
- Giúp quyết định phương pháp điều trị nào phù hợp với quý vị, bất kể chi phí là bao nhiêu.
- Được tôn trọng và không bị đối xử gây tổn hại hoặc bất công.
- Chia sẻ ý kiến của quý vị về Chính sách Quyền và Trách nhiệm.
- Nhận một bản hồ sơ y tế của quý vị. Các quy tắc quyền riêng tư của liên bang có thể áp dụng.
- Yêu cầu chỉnh sửa hoặc cập nhật hồ sơ y tế của quý vị nếu có vấn đề gì.
- Nhận thông tin mà luật pháp quy định quý vị nên nhận. Điều 42, CFR, Mục 438.10 là điều luật. Luật này mô tả cách hội viên phải được nhận thông tin.

- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà luật pháp quy định quý vị nên có. Điều 42, CFR, các Mục từ 438.206 đến 438.210 là các điều luật. Những luật này giúp đảm bảo:
    - Quý vị có thể nhận được các dịch vụ mình cần.
    - Quý vị nhận được sự chăm sóc tốt.
    - Các dịch vụ được phê duyệt khi cần thiết.
- Từ chối bất kỳ dịch vụ hoặc phương pháp điều trị y tế nào trái với tín ngưỡng tôn giáo của quý vị, trừ khi có phán quyết của tòa án yêu cầu quý vị phải sử dụng dịch vụ đó.
- Việc không đồng ý sẽ gây nguy hiểm cho quý vị hoặc người khác.

Quyền đối với thông tin của quý vị

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về quyền và trách nhiệm trên trang web này: https://www.MagellanofLouisiana.com.

Nếu có thắc mắc hoặc ý kiến về thông tin này, vui lòng gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

Cách nhận thông tin này

Quý vị có thể yêu cầu thông tin này bất cứ lúc nào.

Quý vị có thể nhận thông tin này:

- Qua điện thoại: Gọi 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana
- Bằng văn bản:
    - Gửi Yêu cầu qua đường bưu điện đến:
      Magellan of Louisiana P.O. Box 83680
      Baton Rouge, LA 70884
    - Gửi fax đến số 1-888-656-4102
    - Gửi thư điện tử yêu cầu đến: LACSoCInfo@MagellanHealth.com

Tất cả thông tin đều miễn phí.

Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên

Là hội viên, quý vị có trách nhiệm phải:

- Cố gắng hết sức để biết và hiểu rõ các quy định và quy trình của nhà cung cấp của quý vị.
- Đối xử tôn trọng với những người chăm sóc cho quý vị.
- Gọi cho nhà cung cấp của mình nếu có thắc mắc.
- Cung cấp thông tin cần thiết cho các nhà cung cấp để họ chăm sóc quý vị.
- Tuân thủ hướng dẫn và quy định của nhà cung cấp.
- Đặt câu hỏi nếu quý vị không hiểu điều gì đó và cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tuân thủ kế hoạch điều trị của mình.
- Giúp đặt mục tiêu điều trị phù hợp với quý vị.
- Biết tên nhà cung cấp hoặc nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị.

- Gọi cho chương trình Healthy Louisiana của mình nếu quý vị mất thẻ ID Medicaid. Nếu quý vị không biết chương trình của mình, hãy gọi Đường dây Healthy Louisiana theo số 1-855-229-6848 để được trợ giúp.
- Giữ liên lạc với Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị.
- Hoàn thành buổi đánh giá của quý vị đúng hạn.
- Đến khám theo đúng lịch hẹn và tham dự mọi buổi tái khám.
- Báo cho các nhà cung cấp và bác sĩ chính của quý vị biết nếu có thay đổi đối với thuốc của quý vị.
- Hãy thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết trước cuộc hẹn nếu quý vị cần hủy hẹn.
- Nếu quý vị không đồng ý với nhà cung cấp hoặc Magellan, hãy làm theo quy trình phàn nàn và kháng cáo đã được mô tả trong sổ tay này.
- Hãy lựa chọn lành mạnh và tránh xa những thứ không tốt cho sức khỏe của quý vị.
- Báo cáo nghi ngờ lạm dụng và/hoặc gian lận. Hãy gọi đường dây nóng Đơn vị Điều tra Đặc biệt của Magellan theo số 1-800-755-0850 hoặc gửi email đến SIU@MagellanHealth.com. Quý vị không phải cung cấp tên.

Quý vị có thể tận dụng tối đa các dịch vụ toàn diện của mình bằng cách:

- Xây dựng mối quan hệ tích cực với các thành viên trong nhóm của quý vị và cộng đồng (Nguyên tắc tham gia),
- Học hỏi từ những thách thức và vượt qua trở ngại từ thất bại. (Nguyên tắc phục hồi)
- Tập trung vào những gì quý vị có thể làm tốt nhất (Thực hành dựa trên Điểm mạnh).

Đồng ý điều trị là gì?

Điều đó có nghĩa là quý vị có quyền đồng ý hoặc không đồng ý sử dụng các dịch vụ. Đây là luật của tiểu bang. Quý vị cũng có quyền chọn nhà cung cấp của mình và các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận. Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị một danh sách các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị để sử dụng. Họ sẽ làm việc với quý vị để chọn các nhà cung cấp và dịch vụ quý vị cần.

Sau khi quý vị chọn một nhà cung cấp và dịch vụ, thì nhà cung cấp đó có thể cần quý vị ký vào một biểu mẫu hoặc đồng ý bằng lời nói để "Đồng ý Điều trị" trước khi chữa trị cho quý vị. Biểu mẫu có chữ ký này ủy quyền cho nhà cung cấp cung cấp dịch vụ cho quý vị. Khi ký tên vào Mẫu Đồng ý Điều trị, quý vị cho phép Sở Y tế Louisiana xem hồ sơ của mình.

Quý vị có thể chọn nhận dịch vụ hoặc không nhận dịch vụ bất cứ lúc nào. Ví dụ, nếu nhà cung cấp của quý vị cho rằng thuốc có thể giúp quý vị thì họ sẽ cho quý vị biết những lợi ích và rủi ro. Họ cũng sẽ yêu cầu quý vị ký vào Mẫu Đồng ý Điều trị, hoặc quý vị có thể cho họ biết là quý vị đồng ý nếu quý vị muốn dùng thuốc.

Chỉ thị y tế trước là gì?

Quý vị có quyền đưa ra Chỉ thị Y tế trước. Chỉ thị y tế trước là một mẫu mà quý vị điền để cho các nhà cung cấp biết loại hình chăm sóc mà quý vị muốn. Nhà cung cấp sẽ xem xét mẫu này nếu quý vị quá yếu để quyết định về dịch vụ chăm sóc của mình.

Chỉ thị y tế trước là văn bản thông báo cho bác sĩ biết mong muốn của quý vị về việc chăm sóc y tế trong trường hợp quý vị không thể tự mình bày tỏ ý kiến do vấn đề sức khỏe.

Chỉ thị y tế trước về sức khỏe tâm thần cho nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi biết các mong muốn của một người về việc chăm sóc cho họ. Người đó sẽ điền vào chỉ thị y tế khi họ cảm thấy khỏe. Chỉ thị này giải thích điều quý vị muốn xảy ra nếu không thể đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của mình.

Giấy Ủy quyền Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần là một biểu mẫu bằng văn bản. Giấy này cho phép người lớn chọn một người lớn khác để đưa ra quyết định điều trị cho mình nếu họ không thể tự đưa ra quyết định.

Hãy cho gia đình và các nhà cung cấp của mình biết nếu quý vị có Chỉ thị y tế trước. Cung cấp các bản sao cho:

- Tất cả các nhà cung cấp chăm sóc cho quý vị. Bao gồm cả bác sĩ chăm sóc chính của quý vị.
- Những người được quý vị chỉ định làm Người đại diện ủy quyền hợp pháp về y tế hoặc sức khỏe tâm thần.
- Các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè tin cậy. Họ có thể giúp nhà cung cấp của quý vị đưa ra các lựa chọn cho quý vị.

Liên hệ với Dịch vụ Hội viên Magellan theo số 1-800-424-4489 nếu quý vị cần trợ giúp điền mẫu Chỉ thị y tế trước.

Quý vị có quyền đưa ra Chỉ thị y tế trước. Đôi khi, nhà cung cấp có thể chọn không tuân theo chỉ thị này vì niềm tin cá nhân của họ. Việc này không xảy ra thường xuyên. Nhưng nếu xảy ra thì nhà cung cấp phải cung cấp cho quý vị các quy định bằng văn bản:

- Giải thích lý do mà cơ sở và các nhà cung cấp không đồng ý.
- Liệt kê luật cho phép họ không tuân theo.
- Giải thích các tình trạng bệnh lý bị ảnh hưởng.

Phàn nàn về việc từ chối chỉ thị y tế trước

Quý vị có quyền ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình. Điều này bao gồm quyền tạo Chỉ thị y tế trước.

Chỉ thị y tế trước cho người khác biết quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc nào nếu quý vị không thể tự nói ra.

Magellan sẽ:

- Tôn trọng quyết định của quý vị.
- Không đối xử khác biệt với quý vị dù quý vị có hay không có Chỉ thị y tế trước.

Nếu quý vị nghĩ một nhà cung cấp không tuân theo các quy định về Chỉ thị y tế trước thì quý vị có thể gửi thư phàn nàn lên Sở Y tế Louisiana và/hoặc Magellan. Nhà cung cấp của quý vị không được phép đối xử tệ với quý vị bất kể quý vị có hay không có Chỉ thị y tế trước. Họ không được phép đối xử không công bằng với quý vị vì quý vị gửi phàn nàn về việc từ chối thực hiện các chỉ thị y tế trước.

Nếu có thắc mắc về Chỉ thị y tế trước, quý vị có thể liên hệ:

- Magellan theo số 1-800-424-4489.
- Dịch vụ Tư vấn Sức khỏe Tâm thần theo số 1-800-428-5432 HOẶC

- Bộ Y tế Louisiana tại:
  Health Standards Section (Ban Tiêu chuẩn Sức khỏe)
  P.O. Box 3767, Baton Rouge, LA 70821
  Điện thoại: 225-342-0138
  Fax: 225-342-5073
  Email: mailto:hhs.mail@la.gov

Tất cả thông tin đều miễn phí.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng là gì?

Các hội viên cần sử dụng các dịch vụ sức khỏe hành vi đúng cách. Nếu hội viên hoặc nhà cung cấp không trung thực thì họ sẽ bị coi là "gian lận". Điều này có thể xảy ra khi một nhà cung cấp lập hóa đơn cho các buổi tư vấn chưa bao giờ diễn ra.

Lãng phí là khi một hội viên hoặc nhà cung cấp sử dụng thời gian mà không giúp được gì cho hội viên. Một ví dụ về điều này là khi một nhà cung cấp cung cấp cùng một dịch vụ mỗi tuần sau khi kế hoạch chăm sóc cho thấy mục tiêu đã được đáp ứng.

Lạm dụng là khi ai đó sử dụng dịch vụ sai cách hoặc nhận được các dịch vụ mà họ không cần. Một ví dụ về hành vi lạm dụng là khi nhà cung cấp sắp xếp số lần thăm khám nhiều hơn mức hội viên cần. Nhà cung cấp đang làm điều này để nhận được nhiều khoản thanh toán hơn.

Quý vị có thể mất quyền lợi Medicaid nếu sử dụng thẻ ID Medicaid sai cách. Hành vi sử dụng không đúng cách này bao gồm việc cho hoặc bán thẻ của quý vị cho người khác.

Gian lận và lạm dụng là những tội danh nghiêm trọng. Những người vi phạm tội này có thể gặp rắc rối lớn với luật pháp.

Làm gì khi có gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị cho rằng có ai đó đang làm điều gì đó sai trái, chẳng hạn như gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, thì:

- Hãy gọi Đơn vị Điều tra Đặc biệt của Magellan theo số 1-800-755-0850 hoặc gửi email đến SIU@MagellanHealth.com -HOẶC
- Hãy gọi đến Đường dây nóng về Tuân thủ Doanh nghiệp của Magellan theo số 1-800-915-2108 hoặc gửi email đến Compliance@MagellanHealth.com -HOẶC
- Có một số cách quý vị có thể cho Sở Y tế Louisiana biết để họ có thể điều tra và hành động nhanh chóng:

Gọi

- Số miễn cước 1-800-488-2917 để khiếu nại Hành vi Gian lận của Nhà cung cấp.
- Số miễn cước 1-888-342-6207 để khiếu nại Hành vi Gian lận của Người nhận.

Trực tuyến

- Truy cập http://ldh.la.gov/index.cfm/form/22 để Khiếu nại Hành vi Gian lận của Nhà cung cấp.
- Truy cập trang http://ldh.la.gov/index.cfm/form/23 để khiếu nại Hành vi Gian lận của Người nhận Medicaid.

Gửi thư

- Gửi đơn khiếu nại hành vi gian lận của nhà cung cấp đến:
  Gainwell Technologies
  SURS Department
  8591 United Plaza Blvd., Baton Rouge, LA 70809
- Gửi đơn khiếu nại hành vi gian lận của Người nhận Medicaid đến:
  Louisiana Department of Health (Sở Y tế Louisiana)
  Customer Service Unit
  P.O. Box 91278, Baton Rouge, LA 70821-9278

Fax

- Gửi khiếu nại Hành vi Gian lận của Nhà cung cấp đến 225-216-6129.
- Gửi khiếu nại Hành vi Gian lận của Người nhận Medicaid đến 225-389-2610.

Quý vị sẽ không phải nêu tên của mình khi báo cáo về hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng.

Thông tin thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và hành vi được cung cấp

Có nhiều cách để nhận được sự giúp đỡ về tình cảm, cảm xúc và hành vi của quý vị. Ở Louisiana, quý vị có thể nhận các dịch vụ này tại nhiều nơi. Danh sách dưới đây giải thích các loại trợ giúp mà Louisiana Medicaid có thể chi trả. Để được thanh toán chi phí cho các dịch vụ này, nhà cung cấp thường phải chứng minh với Magellan rằng quý vị cần được sử dụng các dịch vụ đó. Nếu quý vị cần trợ giúp ngay lập tức, bước phê duyệt này là không cần thiết.

Đôi khi, quý vị có thể cần trợ giúp nhưng không thấy hoặc không có trong hướng dẫn này. Tuy nhiên, quy định này không áp dụng cho các dịch vụ điều trị khủng hoảng (xem bên dưới). Nếu gặp khủng hoảng, hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Magellan sử dụng các quy tắc rõ ràng để đưa ra quyết định về việc chăm sóc của quý vị. Các quy tắc này giúp quyết định loại dịch vụ quý vị cần và thời gian quý vị có thể nhận được chúng. Các nhà cung cấp của Magellan phải tuân thủ theo những quy tắc như nhau. Nhân viên và nhà cung cấp của Magellan không được nhận thưởng nếu họ từ chối cung cấp quyền lợi hoặc dịch vụ cho quý vị.

Khi quý vị đang tìm kiếm sự trợ giúp về hành vi và sử dụng dược chất, hãy cho Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện hoặc Magellan biết nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt. Chúng tôi sẽ phối hợp để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp với mình.

Các dịch vụ của chúng tôi là hoàn toàn miễn phí. Quý vị không phải thanh toán những dịch vụ mà chúng tôi sắp xếp cho quý vị. Chương trình Medicaid sẽ thanh toán cho những dịch vụ này. Nhà cung cấp của Magellan không thể tính phí cho quý vị đối với bất cứ dịch vụ nào mà chúng tôi phê duyệt. Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới Magellan và Magellan không đồng ý về việc quý vị có cần một số dịch vụ nhất định hay không, thì nhà cung cấp của quý vị không thể tính phí cho quý vị đối với các dịch vụ đó.

Hội viên, thành viên gia đình, Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện, nhà cung cấp hoặc người hỗ trợ hội viên có thể gọi tới Ban Dịch vụ Khách hàng của Magellan bất cứ lúc nào, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, để được trợ giúp tìm nhà cung cấp trong mạng lưới.

Có những loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nào mà quý vị có thể nhận?

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc này nếu quý vị có Louisiana Medicaid. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này thông qua Magellan. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ, hãy truy cập vào https://www.lamedicaid.com/provweb1/providermanuals/manuals/BHS/BHS.pdf.

Thanh thiếu niên: LA-Hệ thống Ứng phó Khủng hoảng

Các hội viên và gia đình có thể nhận trợ giúp từ các dịch vụ ngoại trú trong thời gian khủng hoảng. Điều này có nghĩa là không ở trong bệnh viện. Khủng hoảng giống như một tình trạng khẩn cấp. Dịch vụ này giúp mọi người được điều trị vào thời điểm và tại địa điểm họ cần. Nếu quý vị đã được điều trị và gặp khủng hoảng, thì quý vị nên liên hệ với nhà cung cấp của mình để được giúp đỡ.

Nếu quý vị không biết cách nhận trợ giúp trong một cuộc khủng hoảng, hãy gọi Magellan. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp điều trị khủng hoảng. Gọi 1-800-424-4489. Magellan cũng có thể giúp chăm sóc theo dõi sau cơn khủng hoảng.

Nếu quý vị đang có suy nghĩ về việc làm tổn thương bản thân hoặc người khác, thì quý vị cần:

- Nhận trợ giúp ngay bằng cách gọi 911.

- Đến bệnh viện gần nhất để được chăm sóc khẩn cấp.
- Gọi hoặc nhắn tin đến đường dây nóng về khủng hoảng như Đường dây Ứng phó vấn đề Tự tử và Khủng hoảng 988 theo số 988. Để trò chuyện trực tuyến, hãy truy cập vào https://chat.988lifeline.org/. Dịch vụ trò chuyện Lifeline cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- Gọi cho Trung tâm Khủng hoảng Louisiana theo số 1-855-242-2735. Đây là dịch vụ miễn phí. Quý vị có thể nói chuyện với người có thể kết nối quý vị với dịch vụ chăm sóc quý vị chọn trong khu vực của quý vị.

Thông tin về các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng liên quan đến sức khỏe tâm thần, hành vi và sử dụng chất gây nghiện được Medicaid chi trả:

Can thiệp Khủng hoảng

Quý vị có thể được trợ giúp ngay nếu đang gặp phải vấn đề sức khỏe tâm thần nặng hoặc cơn khủng hoảng. Nhà tư vấn về cơn khủng hoảng có thể giúp quý vị nhận được sự giúp đỡ mà quý vị cần rồi sau đó phối hợp với quý vị, gia đình quý vị và nhà cung cấp của quý vị. Quý vị có thể nhận dịch vụ này tại:

- Phòng cấp cứu của bệnh viện.
- Phòng khám y tế hoặc sức khỏe hành vi.
- Nhà của quý vị, nơi quý vị làm việc hoặc nơi quý vị đi học.

Ổn định Khủng hoảng

Dịch vụ này có nghĩa là thanh thiếu niên và gia đình có thể nhận giúp đỡ khi có vấn đề sức khỏe hành vi nghiêm trọng. Các dịch vụ này có thể giúp thanh thiếu niên không phải đến bệnh viện hoặc cơ sở khác. Hãy trao đổi với Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện về cách nhận dịch vụ này.

Dịch vụ Ứng phó Khủng hoảng Lưu động

Các dịch vụ ứng phó khủng hoảng lưu động luôn sẵn sàng giúp quý vị khi quý vị gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng dược chất khẩn cấp. Quý vị có thể gọi cho các dịch vụ khủng hoảng lưu động bất cứ lúc nào trong ngày hay đêm và thậm chí vào cuối tuần. Chúng tôi luôn sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Quý vị sẽ bắt đầu nhận được dịch vụ trong vòng một giờ sau khi gọi trợ giúp nếu quý vị sống ở khu vực đô thị hoặc trong vòng hai giờ sau cuộc gọi nếu quý vị sống ở nông thôn. Các dịch vụ này sẽ giúp quý vị trong 72 giờ đầu tiên của cuộc khủng hoảng để quý vị có thể cảm thấy khỏe hơn và ở trong nhà của mình. Họ sẽ giúp quý vị cho đến khi quý vị cảm thấy an toàn và có thể tiếp tục nhận các dịch vụ CSoC thông thường của mình. Dịch vụ này có thể bao gồm được trợ giúp ở mức độ cao hơn nếu cần.

Hỗ trợ Khủng hoảng Ngắn hạn trong Cộng đồng

Dịch vụ này sẵn sàng giúp quý vị cải thiện sức khỏe và tìm thấy sự giúp đỡ và chăm sóc mà quý vị cần trong thời kỳ khủng hoảng. Quý vị sẽ cần chương trình Healthy Louisiana, Đơn vị Ứng phó Khủng hoảng Lưu động hoặc Trung tâm Khủng hoảng Cộng đồng Sức khỏe Hành vi để gọi cho Magellan để sắp xếp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Các dịch vụ này giúp ích trong khủng hoảng và có thể kéo dài đến 15 ngày. Các dịch vụ này cung cấp hoạt động hỗ trợ và giúp đỡ bằng cách giữ quý vị ở nhà hoặc trong khu vực quý vị sinh sống. Bao gồm xoa dịu các vấn đề khẩn cấp và tìm kiếm dịch vụ chăm sóc phù hợp.

Chăm sóc Sau Ổn định

Điều này có nghĩa là gì

Chăm sóc sau ổn định là dịch vụ chăm sóc y tế mà con quý vị có thể cần sau khi trải qua tình trạng khẩn cấp. Khi con quý vị ổn định, các dịch vụ này giữ cho con an toàn và có thể giúp con khỏe hơn. Chúng tôi sẽ phối hợp với bệnh viện để sắp xếp dịch vụ chăm sóc theo dõi trước khi quý vị ra viện.

Ai sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc này?

Magellan, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, thanh toán cho dịch vụ chăm sóc này nếu:

- Bác sĩ hoặc nhân viên được Magellan phê duyệt đồng ý cho thực hiện.
- Dịch vụ chăm sóc này cần được cung cấp ngay lập tức để giúp con quý vị duy trì trạng thái ổn định và phải được thực hiện trong vòng một giờ kể từ khi yêu cầu Magellan phê duyệt.
- Magellan không trả lời trong vòng một giờ, không thể liên lạc được, hoặc nếu bác sĩ của quý vị và bác sĩ được Magellan chấp thuận không đồng ý. Trong trường hợp đó, bác sĩ của quý vị có thể tiếp tục điều trị cho quý vị cho đến khi liên hệ được với bác sĩ được Magellan phê duyệt.

Quý vị sẽ không phải trả chi phí cao hơn so với khi sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp thuộc mạng lưới Magellan. Nếu quý vị nhập viện, các chi phí thông thường như đồng thanh toán có thể được áp dụng. (42 CFR 438.114c)

Đối với trường hợp khẩn cấp, quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận của Magellan.

Dịch vụ cho bệnh nhân nội trú

Hội viên phải ở trong bệnh viện khi nhận các dịch vụ này.

Dịch vụ Tâm thần Nội trú

Loại dịch vụ chăm sóc này được cung cấp tại bệnh viện. Nhân viên giúp quý vị bằng liệu pháp điều trị các triệu chứng của quý vị. Bác sĩ sẽ phối hợp với quý vị để tìm hiểu xem thuốc có thể giúp ích cho quý vị hay không. Quý vị nên đến các buổi hẹn khám theo dõi sau khi xuất viện. Quý vị cần có buổi khám theo dõi đầu tiên trong vòng bảy ngày kể từ khi xuất viện hoặc sớm hơn nếu cần.

Kiểm soát Hội chứng Cai nghiện Nội trú Chuyên sâu được Giám sát về mặt Y tế

Dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện này dành cho những người cần hỗ trợ y tế 24 giờ để giúp họ ngừng sử dụng ma túy hoặc rượu một cách an toàn.

Quản lý Sử dụng - Magellan có một chương trình đảm bảo các hội viên nhận được sự chăm sóc mà họ cần. Chương trình này đánh giá xem một người có cần tiếp tục nằm viện hay không và thường xuyên đánh giá lại để xác định liệu người đó có còn cần điều trị nội trú hay không.

Dịch vụ Ngoại trú Truyền thống

Các dịch vụ này được cung cấp bởi Chuyên gia Sức khỏe Tâm thần có Giấy phép hành nghề của Tiểu bang Louisiana và có thể là:

- Bác sĩ Tâm lý Y khoa,
- Bác sĩ Tâm lý có Giấy phép hành nghề,
- Nhân viên Công tác Xã hội có Giấy phép hành nghề bậc Thạc sĩ (LMSW),

- Nhân viên Công tác Xã hội Lâm sàng có Giấy phép hành nghề (LCSW),
- Cố vấn Chuyên nghiệp có Giấy phép Hành nghề Tạm thời (PLPC),
- Cố vấn Chuyên nghiệp có Giấy phép hành nghề (LPC),
- Nhà trị liệu Hôn nhân và Gia đình có Giấy phép hành nghề Tạm thời (PLMFT),
- Nhà trị liệu Hôn nhân và Gia đình có Giấy phép hành nghề (LMFT),
- Nhà tư vấn Cai nghiện có Giấy phép hành nghề (LAC), và
- Y tá Thực hành Nâng cao có Đăng ký (APRN).

Dịch vụ Tâm thần Ngoại trú

Những dịch vụ này dành cho những hội viên cần trợ giúp về sức khỏe tâm thần hoặc hỗ trợ trong quá trình thay đổi cuộc sống. Quý vị và cố vấn của quý vị, hoặc nhân viên xã hội thường sẽ gặp nhau mỗi tuần một lần. "Liệu pháp trò chuyện" này có thể giúp quý vị cải thiện sức khỏe và hỗ trợ phục hồi.

Các dịch vụ ngoại trú có thể bao gồm:

- Tâm lý trị liệu ngoại trú dành cho cá nhân
- Tâm lý trị liệu ngoại trú dành cho gia đình
- Tâm lý trị liệu ngoại trú dành cho nhóm
- Đánh giá sức khỏe tâm thần
- Đánh giá tâm thần

Quản lý Sử dụng Thuốc

Bác sĩ tâm thần (bác sĩ y khoa chuyên về sức khỏe tâm thần) hoặc y tá hành nghề sẽ nói chuyện với quý vị về các triệu chứng của quý vị. Họ sẽ giúp quyết định xem liệu thuốc có thể giúp quý vị cảm thấy tốt hơn và có thể kê đơn thuốc nếu cần.

Trắc nghiệm Tâm lý

Một nhà tâm lý học được cấp phép sẽ đặt câu hỏi cho quý vị hoặc yêu cầu quý vị hoàn thành các hoạt động và nhiệm vụ. Điều này giúp họ hiểu được điểm mạnh, nhu cầu và bất kỳ thách thức nào quý vị có thể gặp phải.

Kích thích từ xuyên sọ

Kích thích từ xuyên sọ (TMS) có thể giúp các hội viên trong độ tuổi 18-20, những người đã rất, rất buồn và không cải thiện với các phương pháp điều trị khác. Trước khi một người có thể thử điều trị bằng TMS, bác sĩ cần xác nhận rằng người đó đã thử các phương pháp điều trị như dùng thuốc và tư vấn tâm lý nhưng không đạt được hiệu quả mong muốn.

Điều này có nghĩa là người đó đã dùng ít nhất bốn loại thuốc chống trầm cảm (thuộc ít nhất hai nhóm thuốc). Họ đã dùng mỗi loại trong ít nhất 6 tuần và chứng trầm cảm không cải thiện ít nhất một nửa, hoặc họ không thể dùng vì những loại thuốc đó không kết hợp tốt với các loại thuốc khác, hoặc có thể gây ra tác dụng phụ xấu. Bác sĩ phải sử dụng một bài kiểm tra đáng tin cậy để đánh giá mức độ trầm cảm và xem có phương pháp nào đã giúp ích hay không. Ngoài ra, người đó không được có bất kỳ lý do y tế nào khiến TMS không an toàn. Họ phải đã từng thử điều trị bằng liệu pháp sốc điện (ECT), được bác sĩ khuyến cáo không nên áp dụng phương pháp này hoặc đã quyết định không điều trị bằng phương pháp này.

Dịch vụ Rối loạn do Sử dụng Dược chất Ngoại trú

Dịch vụ này dành cho những người có vấn đề với việc sử dụng dược chất. Quý vị và bác sĩ trị liệu của quý vị gặp nhau thường xuyên, thường là mỗi tuần một lần. Quý vị sẽ trao đổi và phân tích về mối quan ngại khi sử dụng dược chất. Việc này có thể giúp quý vị cải thiện sức khỏe và hỗ trợ phục hồi.

Điều trị Chuyên sâu cho Rối loạn do Sử dụng Dược chất Ngoại trú

Dịch vụ này là một chương trình kéo dài từ hai giờ trở lên mỗi ngày, vài lần một tuần. Chương trình này cung cấp dịch vụ điều trị nhóm về vấn đề lạm dụng dược chất trong một cơ sở cộng đồng. Chương trình này dành cho những người cần trợ giúp nhiều hơn so với chăm sóc ngoại trú thông thường. Quý vị có thể tham dự tối đa 19 giờ mỗi tuần. Quý vị không phải ở lại qua đêm.

Sức khỏe và quá trình phục hồi của quý vị

Quý vị có thể sống khỏe mạnh cùng với những khó khăn về sức khỏe tâm thần. Quan tâm đến bản thân mình bao gồm các thói quen về lối sống lành mạnh. Những thói quen này gồm có:

- Ăn uống các loại thực phẩm phù hợp
- Tập thể dục thường xuyên
- Nghỉ ngơi, ngủ ngon giấc

Thói quen sống lành mạnh sẽ giúp quý vị sống khỏe. Cách sống cùng với các khó khăn thường nhật trong cuộc sống bao gồm:

- Xây dựng các kỹ năng để hồi phục ngay cả khi quý vị đang cảm thấy căng thẳng
- Có các mối quan hệ lành mạnh

Sau đây là một số câu hỏi và trả lời giúp quý vị hiểu về các khái niệm về

- Phục hồi
- Khả năng phục hồi nhanh
- Sức khỏe

Phục hồi là gì?

Phục hồi nghĩa là khỏe trở lại. Sự phục hồi của quý vị không giống những người khác. Có nhiều cách để phục hồi. Mỗi người có một cách riêng. Một số điều thường áp dụng với tất cả mọi người:

- những thay đổi tích cực là điều hoàn toàn có thể đạt được
- khả năng phục hồi dựa trên các điểm mạnh và kỹ năng đối phó của quý vị
- kỹ năng đối phó cải thiện trong quá trình phục hồi

Quá trình phục hồi bao gồm việc quý vị được quyền lựa chọn các dịch vụ và hình thức hỗ trợ dành cho mình. Điều này giúp quý vị kiểm soát được cuộc sống của mình. Kế hoạch phục hồi của quý vị là kế hoạch mà quý vị xây dựng cho chính mình. Nhà cung cấp, người đồng hành, bạn bè hoặc thành viên gia đình có thể giúp quý vị phát triển kế hoạch đó. Kế hoạch này bao gồm các mục tiêu xây dựng theo nhu cầu, sở thích và kinh nghiệm của quý vị.

Một phần quan trọng khác của sự phục hồi là tôn trọng quyền của quý vị. Quý vị phải được đối xử công bằng. (Xem sổ tay này để biết về quyền và trách nhiệm của hội viên.)

Phục hồi bao gồm việc chấp nhận và tin tưởng vào chính bản thân mình. Chịu trách nhiệm về sự phục hồi của chính quý vị. Nhận sự giúp đỡ từ những người vẫn đang sống khỏe với các khó khăn về sức khỏe tâm thần của riêng họ.

Điều này được gọi là hỗ trợ lẫn nhau hay hỗ trợ đồng hành. Việc đó có nghĩa là giúp đỡ lẫn nhau.

Việc có hy vọng rất quan trọng đối với khả năng phục hồi. Niềm tin rằng cuộc sống cũng như tương lai của quý vị sẽ tốt đẹp hơn cũng rất quan trọng. Niềm hy vọng đến từ chính quý vị. Gia đình, bạn bè và nhà cung cấp cũng có thể giúp quý vị có được niềm hy vọng.

Khả năng phục hồi nhanh là gì?

Khả năng phục hồi nhanh là khả năng vực dậy và thích nghi, ngay cả khi quý vị cảm thấy căng thẳng. Việc xây dựng khả năng phục hồi nhanh bao gồm việc học các kỹ năng mới. Điều này sẽ giúp quý vị cảm thấy tự tin hơn. Điều đó cũng giúp quý vị có niềm hy vọng. Khả năng phục hồi nhanh có nghĩa là quý vị có thể phát triển. Quý vị học các phương thức mới để đương đầu với thách thức. Điều này giúp quý vị hướng đến tương lai.

Làm cách nào tôi có thể phục hồi nhanh hơn?

Mọi người có các phương pháp phục hồi khác nhau. Có nhiều cách để biết cách thức phục hồi. Cần có ý thức cảnh giác khi quý vị có cảm xúc xấu về bản thân hoặc tình huống của mình. Sau đó quý vị có thể tìm ra cách để không cho các cảm xúc này tác động đến quý vị.

Tâm linh cũng giúp con người phục hồi nhanh hơn. Quý vị phải có hy vọng vào cuộc sống cho chính bản thân mình và người khác.

Điều quan trọng với tất cả mọi người là ý nghĩa và mục đích trong cuộc sống. Tìm cách để làm những việc lành mạnh và thú vị. Điều này có thể có nghĩa là tham gia các hoạt động tình nguyện. Điều này có thể có nghĩa là học hỏi những điều mới hoặc làm điều gì đó mang tính sáng tạo. Việc đó có thể có nghĩa là giúp người khác cải thiện sức khỏe. Một số người phát hiện ra rằng giúp đỡ người khác chính là giúp đỡ chính mình.

Khỏe mạnh nghĩa là gì?

Sức khỏe của chúng ta bao gồm sức khỏe tâm thần và thể chất. Sức khỏe cũng bao gồm các lĩnh vực khác trong cuộc sống, như:

- có tiền để làm những điều quý vị thích
- có khả năng sáng tạo như vẽ, chơi nhạc và làm việc trong vườn
- có các mối quan hệ lành mạnh
- có các lựa chọn

Sức khỏe cũng bao gồm giúp đỡ người khác. Giúp đỡ người khác trong quá trình phục hồi và có được sức khỏe cũng chính là giúp quý vị. Đây gọi là "nguyên tắc của người giúp đỡ." Chúng ta tốt hơn khi giúp người khác cải thiện sức khỏe.

Dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng

Các dịch vụ này giúp những người có nhu cầu về sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất bằng cách cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ ngay tại nơi họ sống. Các dịch vụ này chủ yếu diễn ra tại nhà hoặc trong môi trường cộng đồng.

Hỗ trợ và Điều trị Tâm thần tại Cộng đồng (CPST)

Những người mắc bệnh tâm thần có thể được tư vấn tại nhà, nơi làm việc hoặc trường học. Loại tư vấn này tập trung vào:

- Việc lập kế hoạch và giải quyết vấn đề để giúp họ cảm thấy tốt hơn và tự tin hơn trong cuộc sống hàng ngày.
- Việc kết bạn, cảm thấy thoải mái hơn với người khác và tránh xa những điều gây rắc rối.
- Lập kế hoạch điều trị của quý vị với các thành viên trong gia đình và những người giúp đỡ khác.

Phục hồi chức năng tâm lý xã hội (PSR)

Mọi người có thể được giúp đỡ để cảm thấy khỏe hơn và thoải mái hơn với những người khác. Dịch vụ này có thể bao gồm các thành viên trong gia đình và những người giúp đỡ khác. Dịch vụ này có thể bao gồm:

- Học phương pháp và kỹ năng để giúp quý vị cảm thấy tốt hơn và sống tốt hơn.
- Tìm bạn bè mới và cảm thấy thoải mái hơn với những người khác.
- Tránh những điều gây ra rắc rối.
- Lập kế hoạch hoặc nhận giúp đỡ để tham gia các lớp học mà quý vị thích hoặc tìm một công việc.

EPSDT (Tầm soát Sớm, Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị)

Người dưới 21 tuổi có Medicaid có thể nhận quyền lợi EPSDT. Bảo hiểm này giúp họ tiếp cận tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết để giữ cho họ khỏe mạnh và ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe. EPSDT giúp đảm bảo rằng trẻ em nhận được dịch vụ chăm sóc quan trọng mà chúng cần:

- *Sớm:* tìm kiếm và phát hiện vấn đề sớm
- *Định kỳ:* kiểm tra sức khỏe trẻ thường xuyên và đúng độ tuổi
- *Tầm soát:* làm xét nghiệm để kiểm tra sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm thần, sự phát triển, răng, thính giác, thị lực và các lĩnh vực khác của trẻ để tìm ra các vấn đề có thể xảy ra
- *Chẩn đoán:* làm xét nghiệm để kiểm tra kỹ hơn khi đã xác định nguy cơ

- *Điều trị:* kiểm soát, sửa đổi hoặc giảm các vấn đề về sức khỏe khi được phát hiện
- Hãy gọi cho chương trình Healthy Louisiana của quý vị để lên lịch thăm khám EPSDT và phương tiện di chuyển.

Các Dịch vụ của Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC)

Đây là những dịch vụ miễn trừ đặc biệt giúp đỡ những người trẻ tuổi và gia đình của họ trong nhà và cộng đồng của họ.

Hỗ trợ Toàn diện

Quý vị có thể gặp gỡ trực tiếp nhân viên hỗ trợ quý vị và trẻ chọn loại hỗ trợ và dịch vụ mà quý vị cũng như gia đình quý vị có thể cần để đạt được mục tiêu của mình. Các cuộc gặp này luôn phải có sự tham gia của hội viên và phụ huynh hoặc người giám hộ. Các thành viên khác trong gia đình, nhà cung cấp và bất kỳ ai có liên quan đến hội viên hoặc gia đình đều có thể tham gia các cuộc họp.

Hỗ trợ và Đào tạo dành cho Thanh thiếu niên (YST)

Trẻ em và thanh thiếu niên có thể nhận được sự giúp đỡ từ những thanh thiếu niên khác được đào tạo và trải qua các vấn đề tương tự.

Hỗ trợ và Tập huấn dành cho Cha mẹ (PST)

Gia đình có thể học hỏi từ những gia đình có trải nghiệm tương tự. Điều này giúp họ thu được các kỹ năng mới để kiểm soát các hành vi và cảm xúc của trẻ. Mục tiêu là xây dựng mái ấm an toàn, khỏe mạnh dành cho trẻ em và thanh thiếu niên.

Các Dịch vụ Xây dựng Kỹ năng Sống Độc lập (ILSB)

Thanh thiếu niên có thể học những kỹ năng cần thiết để phát triển tốt khi bước vào tuổi trưởng thành và chuẩn bị cho cuộc sống tự lập.

Chăm sóc Nghỉ ngơi Ngắn hạn (STR)

Thanh thiếu niên có thể được chăm sóc ngay tại nhà hoặc cộng đồng của họ. Điều này giúp giảm bớt căng thẳng cho các gia đình có trẻ em gặp vấn đề về hành vi nghiêm trọng.

Dịch vụ Sức khỏe Hành vi Nội trú (PRFT)

Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, hành vi và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện này nếu có bảo hiểm Louisiana Medicaid. Magellan không bao trả cho những dịch vụ này. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này thông qua chương trình Healthy Louisiana.

Cơ sở Điều trị Tâm thần Nội trú (PRTF) cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên

Một nơi mà thanh thiếu niên dưới hai mươi mốt tuổi có thể ở lại để được điều trị sức khỏe tâm thần nặng.

Nhà Tập thể Trị liệu (TGH) cho Trẻ em và Thanh thiếu niên

Thanh thiếu niên có thể sống ở một nơi giống như nhà với một nhóm nhỏ những thanh thiếu niên khác. Tại đây, các em có thể học cách cải thiện sức khỏe, kết bạn mới và hoạt động tốt hơn ở nhà, trường học và nơi làm việc.

Điều trị Sử dụng Chất gây nghiện Nội trú

Điều này có nghĩa là quý vị có thể được tư vấn và điều trị để cai rượu hoặc ma túy, bao gồm cả việc điều trị tại cơ sở nơi quý vị lưu trú.

Dịch Vụ Thực Chứng

Thực hành dựa trên bằng chứng-là những phương pháp điều trị đã được chứng minh là có hiệu quả trong việc cải thiện cách suy nghĩ, cảm nhận và hành động của con người. Các cơ quan liên bang như Cơ quan Nghiên cứu và Chất lượng Chăm sóc Sức khỏe và Cơ quan Quản lý Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Chất gây nghiện tiến hành các nghiên cứu nhằm chứng minh hiệu quả của các dịch vụ dựa trên bằng chứng khoa học.

Điều trị Cộng đồng Tích cực (ACT) (cho người từ 18 tuổi trở lên)

Các nhóm ACT di chuyển đến nhiều nơi để cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ cho những người có vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng kéo dài và các vấn đề khác. Các nhóm này hỗ trợ những người gặp khó khăn trong việc duy trì cuộc sống ổn định tại nơi mình sinh sống. Các dịch vụ được cung cấp bởi một nhóm các chuyên gia sức khỏe hành vi được đào tạo ngay nơi người đó sống hoặc lưu trú.

Liệu pháp Đa hệ thống

Liệu pháp Đa Hệ thống (MST) là một phương pháp điều trị cho những người trẻ tuổi từ 12 đến 17 tuổi có vấn đề về sức khỏe tâm thần và đang gặp rắc rối với pháp luật hoặc có thể gặp rắc rối. Chương trình này hướng dẫn các gia đình cách hòa thuận hơn và có thể giảm hành vi xấu.

Nhân viên hỗ trợ gia đình

Nhân viên hỗ trợ gia đình là người cung cấp dịch vụ dành cho các gia đình có con từ sơ sinh đến 18 tuổi. Nhân viên hỗ trợ gia đình giúp đỡ các gia đình khi trẻ có nguy cơ phải rời khỏi nhà. Dịch vụ này cũng trợ giúp khi trẻ em trở về nhà. Dịch vụ này là dành cho các gia đình có thể tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em hoặc hệ thống tư pháp cho trẻ vị thành niên. Dịch vụ có thể kéo dài trong bốn đến sáu tuần.

Liệu pháp Chức năng Gia đình

Liệu pháp Chức năng Gia đình (FFT) là một chương trình ngắn hạn giúp những người trẻ tuổi từ 10-18 tuổi và gia đình. Liệu pháp này có tác dụng khắc phục các vấn đề về hành vi và giúp các gia đình hiểu cách phối hợp với nhau tốt hơn.

Liệu pháp Chức năng Gia đình trong Phúc lợi Trẻ em (FFT-CW) là chương trình dành cho người từ 0 đến 18 tuổi và gia đình. Liệu pháp này giúp họ giải quyết các vấn đề về hành vi. Chương trình này dành cho thanh thiếu niên và gia đình có thể tham gia hệ thống phúc lợi trẻ em.

Liệu pháp hành vi nhận thức tập trung vào chấn thương (TF-CBT) - TF-CBT giúp trẻ em và thanh thiếu niên đã trải qua điều gì đó đáng sợ hoặc đau đớn. Liệu pháp dạy các kỹ năng để giúp các em cảm thấy an toàn. Liệu pháp cũng giúp trẻ và người chăm sóc nói chuyện một cách an toàn về những gì đã xảy ra. Liệu pháp này giúp giảm bớt nỗi sợ hãi, buồn bã và các vấn đề về hành vi do chấn thương gây ra.

Liệu pháp giải mẫn cảm và tái xử lý thông tin thông qua chuyển động mắt (EMDR) – EMDR giúp trẻ em và thanh thiếu niên vượt qua những cảm xúc tiêu cực do các sự kiện đau thương từng trải qua trong quá khứ gây ra. Chuyên gia trị liệu hướng dẫn các em hồi tưởng lại sự việc trong khi tập trung vào các chuyển

động nhẹ nhàng của mắt hoặc các động tác gõ nhịp. Dần dần, ký ức đó sẽ không còn gây ra nhiều cảm xúc tiêu cực và người đó sẽ dễ dàng đối mặt hơn.

Điều trị PTSD cho thanh thiếu niên – Phương pháp điều trị này giúp trẻ em và thanh thiếu niên bị căng thẳng sau chấn thương sau một sự kiện đáng sợ hoặc bạo lực. Các nhà trị liệu sử dụng các phương pháp tập trung vào chấn thương, chẳng hạn như TF-CBT hoặc EMDR, để giúp trẻ cảm thấy an toàn hơn và kiểm soát tốt hơn. Phương pháp này dạy những cách lành mạnh để quản lý suy nghĩ, cảm xúc và phản ứng.

DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN CỦA QUÝ VỊ

Dịch vụ của quý vị được dựa trên nhu cầu của quý vị.

Không phải tất cả các hội viên đều nhận được các dịch vụ giống nhau.

Dịch vụ của quý vị phụ thuộc vào:

- Đánh giá của quý vị
- Kế hoạch chăm sóc của quý vị
- Mục tiêu và nhu cầu của quý vị

Một số dịch vụ phải được phê duyệt trước khi quý vị nhận dịch vụ. Đây được gọi là Cho phép trước.

Có giới hạn về dịch vụ không?

Một số dịch vụ có thể có giới hạn dựa trên:

- Các nhu cầu của quý vị
- Quy tắc của Medicaid
- Nội dung trong kế hoạch chăm sóc của quý vị

Nhóm Gia đình và Trẻ em của quý vị giúp quyết định những dịch vụ nào phù hợp với quý vị.

Dịch vụ y tế

Magellan không bao trả các dịch vụ y tế không có liên quan đến nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị. Chúng tôi chỉ chi trả cho các dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện liên quan đến sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Nếu đủ điều kiện cho Medicaid, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua chương trình Healthy Louisiana của quý vị.

Một số dịch vụ y tế mà Magellan không bao trả:

- Chăm sóc tại nhà điều dưỡng.
- Chăm sóc nha khoa.
- Chăm sóc nhãn khoa.
- Chăm sóc thính giác.
- Chăm sóc nắn khớp xương.
- Chụp X-quang.
- Dịch vụ vận chuyển.
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, như ngừa thai, xét nghiệm thai kỳ và các dịch vụ sức khỏe gia đình.

Quý vị nên gọi cho chương trình Healthy Louisiana nếu quý vị gặp vấn đề với sức khỏe thể chất của mình. Sức khỏe thể chất bao gồm các vấn đề như nhiễm trùng hoặc gãy tay. Healthy Louisiana Plan sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết về sức khỏe thể chất của quý vị.

Hãy liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chương trình Healthy Louisiana của quý vị. Tên và số điện thoại là:

Aetna Better Health 1-855-242-0802
AmeriHealth Caritas 1-888-756-0004
Humana Healthy Horizons in Louisiana 1-800-448-3810
Louisiana Healthcare Connections 1-866-595-8133

Quý vị có thể liên hệ với Magellan bất kể ngày hay đêm theo số: 1-800-424-4489 hoặc 711 cho Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm được dịch vụ chăm sóc phù hợp.

Thuốc kê theo toa

Chương trình Healthy Louisiana của quý vị giúp thanh toán các loại thuốc mà quý vị có thể cần. Đôi khi thuốc là một phần của phương pháp điều trị. Nếu quý vị cần dùng thuốc, bác sĩ, bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học y khoa hoặc điều dưỡng hành nghề nâng cao của quý vị sẽ kê đơn thuốc cho quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc về thuốc của mình, hãy hỏi người kê toa thuốc cho quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi cho chương trình thuốc kê theo toa để được trợ giúp. Mỗi chương trình Healthy Louisiana đều có thông tin về thuốc trên trang web của chương trình. Họ có thể cho quý vị biết các nhà thuốc nằm ở đâu. Một số loại thuốc cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận thuốc, vì vậy hãy nhớ kiểm tra với bác sĩ hoặc chương trình Healthy Louisiana của quý vị.

Tiêu chí cần thiết về mặt y tế

Tiêu chí cần thiết về mặt y tế là các hướng dẫn giúp quyết định xem liệu một dịch vụ có cần thiết hay không. Tiêu chí sẽ đảm bảo rằng:

- Dịch vụ này là cần thiết cho tình trạng của quý vị.
- Dịch vụ này tuân theo các thông lệ y tế được chấp nhận.
- Dịch vụ này giúp cải thiện sức khỏe của quý vị.
- Quý vị nhận được loại hình và số lượng dịch vụ chăm sóc phù hợp.

Quý vị có thể gọi Magellan theo số 1-800-424-4489 để yêu cầu bản sao bằng giấy miễn phí. Magellan sẵn sàng giúp quý vị bất cứ lúc nào dù ngày hay đêm.

Quý vị cũng có thể lấy bản sao của Tiêu chí cần thiết về mặt y tế trên trang web Magellan of Louisiana tại:

https://www.magellanoflouisiana.com/for-members/member-materials/member-resources/medical-necessity-criteria/

Hướng dẫn thực hành lâm sàng

Hướng dẫn thực hành lâm sàng là những khuyến nghị giúp nhà cung cấp lựa chọn dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho từng hội viên. Các hướng dẫn này dựa trên nghiên cứu và kinh nghiệm chuyên môn để đảm bảo việc chăm sóc an toàn, hiệu quả và nhất quán.

Magellan chia sẻ Hướng dẫn Thực hành Lâm sàng với:

- Các hội viên Magellan và những người có thể trở thành hội viên Magellan khi họ yêu cầu.
- Tất cả các nhà cung cấp Magellan.

Thông tin về Magellan of Louisiana

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về Magellan of Louisiana, như:

- Magellan of Louisiana được thành lập như thế nào.
- Magellan of Louisiana làm việc và cung cấp dịch vụ như thế nào.
- Nơi đặt văn phòng trụ sở của Magellan.

Những thông tin này có trên trang web của Magellan of Louisiana:
https://www.magellanoflouisiana.com/

Quy tắc Medicaid

Một số quy tắc Medicaid mà quý vị có thể cần biết:

42 CFR § 438.3(i) – Quy tắc này giúp bảo đảm các chương trình khen thưởng dành cho bác sĩ đáp ứng các yêu cầu sau:

- Rõ ràng.
- Dễ hiểu.
- Tập trung vào việc chăm sóc tốt hơn.
- Không khuyến khích các nhà cung cấp giảm dịch vụ chỉ để tiết kiệm tiền.

Quy tắc cũng bảo vệ các hội viên CSoC khỏi những biện pháp cắt giảm chi phí có thể dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc kém chất lượng.

42 CFR 438.10 (f)(3) – Quy tắc này giúp những người có Medicaid có được thông tin rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn chăm sóc sức khỏe của họ khi họ tìm kiếm trực tuyến. Họ có thể nhận được thông tin đúng khi họ cần.

Các nguồn lực khác

Tìm hiểu thêm về Dịch vụ Toàn diện

Sáng kiến Dịch vụ Toàn diện Quốc gia (NWI) Sổ tay dành cho Gia đình

Hướng dẫn quy trình dịch vụ toàn diện: Sổ tay dành cho gia đình

Các Nhóm Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi

Các nhóm tại địa phương và quốc gia sẽ giúp những người có nhu cầu về hành vi và sức khỏe tâm thần. Họ cũng giúp đỡ các thành viên trong gia đình. Một số nhóm như sau:

Liên minh Hỗ trợ Trầm cảm và Lưỡng cực (Depression and Bipolar Support Alliance - DBSA)

Baton Rouge
DBSA Open Arms (mười tám tuổi trở lên)
Điện thoại: 225-588-8763
Địa chỉ: Thư viện Giáo xứ East Baton Rouge, 7711 Goodwood Blvd. Phòng 2A, Baton Rouge, LA 70806
Thời gian: Thứ Ba tuần đầu tiên và tuần thứ ba của tháng, từ 7 giờ tối - 8 giờ tối
Trang web: DBSA - Open Arms.com

New Orleans
DBSA New Orleans (mười tám tuổi trở lên)
Địa chỉ: Gặp tại nhà ăn của Bệnh viện Tulane Lakeside, 4700 S I-10 Service Road W, Metairie, LA 70001
Thời gian: Thứ Ba tuần đầu tiên và tuần thứ ba của tháng, từ 7 giờ tối - 8 giờ 30 tối
Email: contactdbsaneworleans@gmail.com
Trang web: www.dbsaneworleans.org

Nhóm Hỗ trợ Giáo dục

Gia đình Giúp đỡ Gia đình

Khu vực 1 (khu vực New Orleans)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Greater New Orleans
Serving Orleans, Plaquemines, St. Bernard
700 Hickory Avenue
Harahan, LA 70123
Điện thoại: 504-888-9111 hoặc 1-800-766-7736 (miễn cước)
Fax: 504-353-2350
Email: info@fhfofgno.org
Trang web: https://fhfofgno.org

Khu vực 2 (vùng Baton Rouge)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Greater Baton Rouge
Phục vụ các địa bàn East và West Baton Rouge, East và West Feliciana, Iberville, Pointe Coupee, và Ascension
2356 Drusilla Lane, Baton Rouge, LA 70809
Điện thoại: 225-216-7474 1-866-216-7474 (miễn cước)
Fax: 225-216-7977
Email: mailto:info@fhfgbr.org
Trang web: https://www.fhfgbr.org

Khu vực 3 (vùng South Central)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Bayou Land
Phục vụ giáo xứ Assumption, Lafourche, St. Charles, St. James, St. John, St. Mary và Terrebonne
286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301
Điện thoại: 985-447-4461 hoặc 1-800-331-5570 (miễn cước)
Fax: 985-447-7988
Email: mailto:bayoulandfhf@gmail.com
Trang web: https://www.blfhf.org

Khu vực 4 (vùng Acadiana)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Acadiana, Inc.
Phục vụ các giáo xứ Acadia, Evangeline, Iberia, Lafayette, St. Landry, St. Martin và Vermilion
100 Benman Road, Lafayette, LA 70506
Điện thoại: 337-984-3458 văn phòng hoặc 1-855-984-3458
Fax: 337-984-3468
Email: mailto:info@fhfacadiana.org
Trang web: https://www.fhfacadiana.org

Khu vực 5 (vùng Southwest)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình tại Southwest Louisiana
Phục vụ các giáo xứ Allen, Beauregard, Calcasieu, Cameron và Jefferson Davis
324 West Hale Street, Lake Charles, LA 70601
Điện thoại: 337-436-2570 hoặc 1-800-894-6558 (miễn cước)
Fax: 337-436-2578
Email: mailto:info@fhfswla.org
Trang web: https://www.fhfswla.org

Khu vực 6 (vùng Trung tâm LA)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình tại Crossroads of La., Inc.
Phục vụ các giáo xứ Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Rapides, Vernon và Winn
2840 Military Highway, Pineville, LA 71360
Điện thoại: 318-641-7373 hoặc 1-800-259-7200 (miễn cước)
Fax: 318-640-4299
Email: mailto:fhfxroads@gmail.com
Trang web: https://fhfxroads.com

Khu vực 7 (vùng Northwest)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình Khu vực 7
Phục vụ giáo xứ Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, Desoto, Natchitoches, Red River, Sabine và Webster
215 Bobbie St., Suite 100, Bossier City, LA 71112
Điện thoại: 318-226-4541 hoặc 1-877-226-4541 (miễn cước)
Fax: 318-562-5391
Email: mailto:info@fhfregion7.com
Trang web: https://www.fhfregion7.com

Khu vực 8 (vùng Northeast)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình tại Northeast Louisiana, Inc.
Phục vụ Giáo xứ Caldwell, East Carroll, Franklin, Jackson, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union và West Carroll
5200 Northeast Road, Monroe, LA 71203
Điện thoại: 318-361-0487 hoặc 1-888-300-1320 (miễn cước)
Fax: 318-361-0236
Email: info@fhfnela.org
Trang web: http//www.fhfnela.org

Khu vực 9 (vùng Giáo xứ Florida)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình Bờ Bắc
Phục vụ các giáo xứ Livingston, St. Tammany, St. Helena, Tangipahoa và Washington
108 Highland Park Plaza, Covington, LA 70433
Điện thoại: 985-875-0511 hoặc 1-800-383-8700 (miễn cước)
Fax: 985-875-9979
Email: mailto:info@fhfnorthshore.org
Trang web: https://www.fhfnorthshore.org

Khu vực 10 Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Greater New Orleans
700 Hickory, Harahan, LA 70123
Điện thoại: 504-888-9111 hoặc 1-800-766-7736 (miễn cước)
Fax: 504-353-2350
Email: mailto:info@fhfjefferson.org
Trang web: https://www.fhfofgno.org

Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần Louisiana

Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần Louisiana cung cấp dịch vụ cho người từ 18 tuổi trở lên có hoặc có nguy cơ mắc các vấn đề về sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện.
544 Colonial Dr., Baton Rouge, LA 70806
Điện thoại: 225-929-7674
Fax: 225-900-7126
Trang web: http://www.louisianamha.org

NAMI Louisiana (Liên minh Quốc gia về Bệnh Tâm thần)

NAMI Louisiana có Đường dây Trợ giúp qua điện thoại. NAMI giúp mọi người ở mọi lứa tuổi nhận được dịch vụ cho nhu cầu về hành vi và sức khỏe tâm thần. Họ có thông tin chi tiết về các nhóm tự giúp đỡ tại tiểu bang.
Điện thoại: 1-225-291-6262 hoặc 1-866-851-6264
Đường dây trợ giúp Thông tin: 1-800-950-NAMI
Email: mailto:info@namilouisiana.org
Trang web: http://www.namilouisiana.org

Các Cơ quan thuộc Tiểu bang

Dịch vụ Bảo vệ Người lớn (Adult Protective Services - APS)

Văn phòng Dịch vụ Người lớn và Người cao tuổi – Bộ Y tế Louisiana
Mọi người có thể cho người khác biết nếu người lớn không thể tự chăm sóc bản thân đang bị tổn thương hoặc không được chăm sóc. Gọi đường dây nóng 24 giờ/ngày, bảy ngày/tuần: 1-866-758-5035
P.O. Box 629, Baton Rouge, LA 70821
Điện thoại: 225-342- 9500, Tùy chọn 5
Fax: 225-342-5568
Trang web: https://ldh.la.gov/microsite/12

Điều tra Bảo vệ Trẻ em, Phúc lợi Trẻ em

Cơ quan Dịch vụ Gia đình và Trẻ em
Dịch vụ Bảo vệ Trẻ em sẽ kiểm tra các báo cáo về trẻ em bị tổn thương hoặc không được chăm sóc. Họ cũng giúp đỡ trẻ em và gia đình.
627 N. Fourth St., Baton Rouge, LA 70802
Điện thoại: 1-888-524-3578
Đường dây nóng: 1-855-4LA-KIDS (1-855-452-5437)
TTY: 711
Email: mailto:LAHelpU.dcfs@la.gov
Trang web: https://www.dcfs.louisiana.gov

Louisiana Department of Health (Sở Y tế Louisiana)

Văn phòng Sức khỏe Hành vi
628 N 4th St., Baton Rouge, LA 70802
Điện thoại: 225-342-2540
Trang web: https://ldh.la.gov/office-of-behavioral-health

Louisiana Department of Health (Sở Y tế Louisiana)

Health Standards Section (Ban Tiêu chuẩn Sức khỏe)
P.O. Box 3767, Baton Rouge, LA 70821
Điện thoại: 225-342-0138
Fax: 225-342-5073
Email: mailto:hss.mail@la.gov
Trang web: https://ldh.la.gov/microsite/32

Louisiana 2-1-1

Đây là đường dây điện thoại cung cấp thông tin và giúp quý vị tìm thấy các nguồn lực cho nhu cầu hàng ngày của mình và trong những thời điểm khó khăn. Quý vị có thể **gọi 211** để được trợ giúp. Đường dây này hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Trang web: https://www.louisiana211.org

Chương trình Medicaid Louisiana

Hệ thống Medicaid Louisiana là cơ quan thuộc Bộ Y tế. Cơ quan này quản lý các cơ quan y tế cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người được phép nhận Medicaid và các chương trình trợ giúp y tế khác.
Điện thoại: 1-888-342-6207
Email: MyMedicaid@la.gov
Trang web: http://www.ldh.la.gov/medicaid

Chương trình Healthy Louisiana (Chương trình Chăm sóc Sức khỏe của Louisiana Medicaid)

Các chương trình này giúp những người muốn tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe Medicaid. Nếu quý vị không biết về chương trình Healthy Louisiana của mình hoặc cần hỏi về chương trình của quý vị, quý vị có thể liên hệ với họ.
Điện thoại: 1-888-342-6207
Đối với người khiếm thính (TTY), vui lòng gọi số 1-855-526-3346
Liên hệ qua biểu mẫu web: Liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Healthy Louisiana
Trang web: https://sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice/

Chương trình Quản lý quyền lợi thuốc kê đơn của Medicaid Louisiana

Chương trình Quản lý quyền lợi thuốc kê đơn của Medicaid Louisiana phụ trách việc phê duyệt trước và giám sát các chính sách về quyền lợi thuốc kê đơn dành cho hội viên Medicaid.
Điện thoại: 1-800-437-9101
Email: PharmacyMedicaid@la.gov
Trang web: https://ldh.la.gov/medicaid/pharmacy-operations

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp—Tổ chức Hỗ trợ Gia đình

Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi Louisiana
8326 Kelwood Ave, Baton Rouge, LA 70806
Điện thoại: 1-888-693-4996
Fax: 225-929-9740
Email: hbarnes@fsobehavioralservices.com
Trang web: https://fsobehavioralservicesofla.com/

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp—Cơ quan Dịch vụ Toàn diện

Khu vực 1 (vùng Giáo xứ New Orleans và Jefferson) Eckerd Connects
Phục vụ các Giáo xứ Jefferson, Orleans, Plaquemines và St. Bernard
990 N. Corporate Blvd., Suite 212, Elmwood, LA 70123-3331
Điện thoại: 504-731-3426
Fax: 504-733-0476
Trang web: https://eckerd.org/region/la/

Khu vực 2 (vùng Baton Rouge) Cornerstone Youth and Family Services
Phục vụ các gia đình sống tại các Giáo xứ Ascension, East Baton Rouge, East Feliciana, Iberville, Pointe Coupee, West Baton Rouge và West Feliciana
3636 S. Sherwood Forest Blvd., Ste. 200, Baton Rouge, LA 70816
Điện thoại: 225-325-0859
Email: info@cornerstoneyafs.org
Trang web: https://www.cornerstoneyouthandfamilyservices.org/

Khu vực 3 (vùng Giáo xứ Florida) Choices, Inc.
Phục vụ Giáo xứ Livingston, St. Helena, Tangipahoa, Washington và St. Tammany
710 SW Railroad Avenue, Suites G & H, Hammond, LA 70403
Điện thoại: 985-318-3250
Fax: 877-289-4352
Trang web: https://www.choicesccs.org/louisiana/

Khu vực 4 (vùng Houma/Thibodaux) Ascent Health, Inc.
Phục vụ Giáo xứ Assumption, St. James, St. John the Baptist, St. Charles, Lafourche và Terrebonne
1198 Barrow Street, Houma, LA 70363
Điện thoại: 985-232-3930
Fax: 985-257-2747
Trang web: https://www.ascentlife.org

Khu vực 5 (vùng Acadiana) Volunteers of America
Phục vụ Giáo xứ Evangeline, Acadia, St. Landry, St. Martin, Iberia, Lafayette, St. Mary và Vermillion
825 Kaliste Saloom Road, Building 2, Suite. 200, Lafayette, LA 70508
Điện thoại: 337-849-0099
Fax: 337-291-2817
Trang web: https://www.voascla.org/

Khu vực 6 (vùng Lake Charles) Choices (Louisiana Choices Network, LLC)
Phục vụ Giáo xứ Beauregard, Allen, Jefferson Davis, Calcasieu và Cameron
1800 Ryan Street, Suite 103, Lake Charles, LA 70601
Điện thoại: 337-310-3737
Fax: 866-504-0859
Trang web: https://eckerd.org/

Khu vực 7 (vùng Alexandria) Eckerd Connects
Phục vụ Giáo xứ Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Vernon, Rapides và Winn
1307 Peterman Drive, Alexandria, LA 71301
Điện thoại: 318-443-7900
Fax: 318-443-7909
Trang web: https://eckerd.org/region/la/

Khu vực 8 (vùng Shreveport) Cornerstone Youth and Family Services
Phục vụ Giáo xứ Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, DeSoto, Jackson, Natchitoches, Red River, Sabine và Webster
3020 Knight Street, Suite 200, Shreveport, LA 71105
Điện thoại: 318-408-9101
Email: info@cornerstoneyafs.org
Trang web: https://www.cornerstoneyouthandfamilyservices.org/

Khu vực 9 (vùng Monroe) Wraparound Services of Northeast Louisiana, Ascent (Ascent Life, Inc.)
Ascent Life, Inc. phục vụ các Giáo xứ East Carroll, Franklin, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union và West Carroll
502 North 2nd St., Monroe, LA 71201
Điện thoại: 318-654-4245
Fax: 318-855-3585
Trang web: https://www.ascentlife.org/

Từ điển

Chỉ thị y tế trước—Đây là biểu mẫu cho người khác biết quý vị muốn hoặc không muốn nhận dịch vụ chăm sóc nào nếu quý vị không nói được. Chỉ thị này được lập thành văn bản.

Hành động Bất lợi—Quyết định từ chối dịch vụ mà quý vị yêu cầu hoặc phê duyệt mức độ chăm sóc ít hơn so với yêu cầu.

Kháng cáo—Yêu cầu kiểm tra xem quyết định được đưa ra có đúng hay không.

Phê duyệt Dịch vụ—Quy trình được sử dụng để cho thấy rằng quý vị cần một số dịch vụ không phải cấp cứu nhất định. Quy trình này phải được thực hiện trước khi quý vị có thể nhận được các dịch vụ này.

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi—Người hoặc địa điểm cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi. Đây có thể là:

- Bác sĩ
- Bác sĩ tâm lý
- Bác sĩ tâm lý y khoa
- Nhà tư vấn
- Các chuyên gia sức khỏe hành vi khác
- Trung tâm điều trị

Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em (CHIP)—CHIP được thành lập vào năm 1997 theo Điều XXI của Đạo luật An sinh Xã hội. Chương trình này được gọi là Chương trình Bảo hiểm Y tế Trẻ em Louisiana (LaCHIP) ở Louisiana. Đây là bảo hiểm y tế cho trẻ em.

Đồng ý Điều trị—Điều này có nghĩa là phụ huynh hoặc người giám hộ của hội viên đồng ý nhận dịch vụ. Nếu hội viên từ 18 tuổi trở lên, họ có thể tự đồng ý.

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC)—Đây là chương trình dành cho trẻ em và thanh thiếu niên Louisiana có nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên sâu. Những trẻ em và thanh thiếu niên này có thể gặp phải nhiều vấn đề. Họ có nguy cơ phải rời khỏi nhà. Mục tiêu của CSoC là giữ cho trẻ em và thanh thiếu niên:

- Không phải sử dụng đến hệ thống tư pháp đối với trẻ vị thành niên
- Ở nhà
- Đến trường
- Không phải sử dụng đến hệ thống phúc lợi trẻ em

Kế hoạch Đối phó Khủng hoảng—Đây là kế hoạch đối phó với khủng hoảng và giữ an toàn cho mọi người. Kế hoạch này xem xét lý do mà quý vị sử dụng Dịch vụ Toàn diện và những lo lắng cấp thiết của gia đình. Kế hoạch đối phó cơn khủng hoảng và an toàn đầu tiên được thực hiện với gia đình ngay khi Dịch vụ Toàn diện bắt đầu, giúp giữ mọi người trong gia đình an toàn cho đến Cuộc họp Nhóm Dịch vụ Toàn diện đầu tiên. Sau đó, kế hoạch đối phó cơn khủng hoảng và an toàn được cập nhật với các ý tưởng từ các thành viên khác trong nhóm tại cuộc họp đầu tiên. Nếu xảy ra khủng hoảng, kế hoạch sẽ được xây dựng lại trong vòng 72 giờ và được xem xét lại tại mỗi Cuộc họp Nhóm Dịch vụ Toàn diện.

Tình trạng y tế khẩn cấp - Đây là khi một người nghĩ rằng họ cần giúp đỡ nhanh chóng để giữ sức khỏe và tránh các vấn đề sức khỏe lớn. Nếu không được chăm sóc thì tình trạng bệnh nhân sẽ rất xấu.

Dịch vụ khẩn cấp — Chăm sóc y tế được cung cấp ngay lập tức cho một vấn đề sức khỏe nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này có thể được cung cấp tại bệnh viện hoặc tại phòng khám. Dịch vụ này được đưa ra bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã qua đào tạo để cải thiện tình trạng y tế nghiêm trọng.

Kháng cáo cấp tốc—Kháng cáo được xử lý sớm hơn kháng cáo thông thường. Quá trình kháng cáo này được thực hiện để tránh nguy cơ đối với mạng sống hoặc sức khỏe của một người.

Nhân viên Điều phối - Người được đào tạo và có chuyên môn về hỗ trợ toàn diện và điều phối quy trình này cho hội viên. Người này cũng chủ trì các Cuộc họp Nhóm Dịch vụ Toàn diện.

Gia đình— Một gia đình là một nhóm người sống trong cùng một ngôi nhà và chăm sóc lẫn nhau. Gia đình bao gồm cha mẹ và anh chị em. Gia đình cũng bao gồm những người khác có mối liên hệ chặt chẽ với quý vị. Những người đó không cần phải sống trong cùng một ngôi nhà.

Tổ chức Hỗ trợ Gia đình (FSO) — FSO cung cấp các dịch vụ hỗ trợ gia đình và thanh thiếu niên cho các hội viên CSoC và gia đình của các hội viên CSoC.

Phàn nàn/Yêu cầu Điều tra—Khi quý vị cảm thấy không được đối xử công bằng. Quý vị không hài lòng với việc chăm sóc mà quý vị đang nhận được.

Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Trẻ em Louisiana **(LaCHIP)—** LaCHIP cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho trẻ em đến 19 tuổi. Chương trình này cung cấp:

- Chăm sóc sức khỏe
- Thăm khám với bác sĩ chăm sóc chính
- Chăm sóc phòng ngừa và cấp cứu
- Tiêm chủng
- Thuốc kê theo toa
- Chăm sóc tại bệnh viện
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Các dịch vụ sức khỏe khác

Sở Y tế Louisiana (LDH)/Văn phòng Sức khỏe Hành vi (OBH)—Cơ quan tiểu bang này giám sát sử dụng quỹ liên bang và tiểu bang để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Hội viên—Hội viên là trẻ em hoặc thanh thiếu niên tham gia chương trình CSoC.

Thông báo Hành động—Khi Magellan hoặc nhà cung cấp cho một hội viên biết về các dịch vụ của họ và ý nghĩa của dịch vụ đối với hội viên đó. Điều quan trọng là phải giải thích kết quả một cách đơn giản và rõ ràng.

Cơ sở chăm sóc ngoài gia đình – Những nơi bên ngoài gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc hỗ trợ chuyên biệt cho trẻ em và thanh thiếu niên. Các cơ sở này có thể bao gồm:

- Bệnh viện Tâm thần
- Cơ sở Điều trị Tâm thần Nội trú
- Nhà ở theo nhóm trị liệu
- Cơ sở cho người Khuyết tật Trí tuệ hoặc Phát triển
- Nhà cho Nhóm phi y tế
- Cơ sở Chăm sóc An ninh
- Vô gia cư (Theo Xác định của Bộ Giáo dục)
- Cơ sở Cai nghiện
- Giam giữ
- Chăm sóc Nuôi dưỡng Trị liệu

Kế hoạch chăm sóc—Kế hoạch chăm sóc là một kế hoạch bằng văn bản mô tả các mục tiêu, dịch vụ và hỗ trợ cho một hội viên và gia đình. Mỗi hội viên thuộc Hệ thống Chăm sóc Phối hợp đều phải có một kế hoạch chăm sóc. Kế hoạch này sẽ được cập nhật trong mỗi cuộc họp nhóm. Kế hoạch này cho thấy công việc mà nhóm sẽ làm để giúp hội viên đáp ứng nhu cầu của gia đình và đưa họ tiến gần hơn đến mục tiêu của mình.

Dịch vụ Chăm sóc Sau ổn định—Các dịch vụ này giúp các trường hợp cấp cứu y tế. Các dịch vụ này được cung cấp sau khi một người đã ổn định và giúp tình trạng của họ không trở nên tồi tệ hơn. Các dịch vụ này cũng có thể giúp cải thiện tình trạng của người đó.

Giấy ủy quyền— Một biểu mẫu bằng văn bản. Quý vị sẽ có thể chọn một người có thể đưa ra lựa chọn về chăm sóc sức khỏe hoặc sức khỏe tâm thần cho quý vị nếu quý vị không thể quyết định.

Chương trình Sức khỏe Nội trú Trả trước (PIHP)—Chương trình cung cấp các dịch vụ y tế cho hội viên có hợp đồng với cơ quan thuộc tiểu bang.

Mạng lưới nhà cung cấp — Một nhóm các nhà cung cấp có hợp đồng với Magellan để cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần.

Phục hồi—Tất cả những người có vấn đề về sức khỏe tâm thần đều có thể học hỏi, phát triển, thay đổi và có thể có một cuộc sống đầy ý nghĩa và có mục đích.

Giới thiệu—Các bước mà nhà cung cấp của quý vị thực hiện để gửi quý vị tới một nhà cung cấp khác để nhận các loại chăm sóc đặc biệt.

Khả năng phục hồi — Khả năng phục hồi sau những thời điểm khó khăn và các vấn đề. Điều này có thể bao gồm chấn thương hoặc những căng thẳng khác trong cuộc sống. Hội viên có thể tiếp tục cuộc sống, học hỏi kỹ năng và hy vọng.

Bệnh tâm thần nghiêm trọng (SMI)—Một căn bệnh cần điều trị hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần lâu dài. Bệnh này thường kéo dài. Điều này khiến họ khó thực hiện các nhiệm vụ cần chăm sóc cơ bản.

Điểm mạnh — Những đặc điểm mà các hội viên và nhóm của các hội viên sử dụng để đối phó với thử thách.

Rối loạn sử dụng chất gây nghiện — Khi một người sử dụng bất cứ thứ gì mà gây ra vấn đề trong cuộc sống của họ. Chứng rối loạn này có thể khiến người đó khó giữ gìn sức khỏe và đưa ra những lựa chọn tốt. Người đó cũng gặp khó khăn trong việc ngừng hoặc giảm bớt việc sử dụng.

Cơ quan Dịch vụ Toàn diện (WAA)—WAA là nơi Nhân viên Điều phối làm việc. Nhân viên điều phối tạo lập kế hoạch chăm sóc và giúp sắp xếp dịch vụ chăm sóc mà hội viên cần từ Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC).

Nhóm Dịch vụ Toàn diện— Một nhóm người do hội viên và gia đình chọn. Hội viên hoặc gia đình của hội viên đó biết những người này trong khu vực họ sinh sống, hoặc tại những nơi khác hoặc qua những người giúp đỡ họ. Nhóm Dịch vụ Toàn diện lập và thực hiện kế hoạch chăm sóc của hội viên CSoC. Nhóm Dịch vụ Toàn diện cũng có thể được gọi là Nhóm Gia đình và Trẻ em (CFT).

Thông báo về việc Không phân biệt Đối xử

Magellan tuân theo luật dân quyền liên bang.

Chúng tôi không đối xử khác biệt với mọi người vì lý do:

- Chủng tộc
- Màu da
- Nguồn gốc quốc gia
- Tuổi
- Tình trạng khuyết tật
- Giới tính

Dịch vụ trợ giúp miễn phí được Magellan cung cấp.

Quý vị có thể nhận:

- Thông dịch viên
- Tài liệu bằng các ngôn ngữ khác
- Bản in chữ lớn
- Gọi 1-800-424-4489
- TTY: 711

Nếu quý vị có khiếu nại

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự.

Chúng tôi có thể giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại quyền dân sự với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Quyền Dân sự, theo phương thức điện tử qua Cổng thông tin Khiếu nại của Văn phòng Quyền Dân sự, có sẵn tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf. Hoặc quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại (1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)) hoặc gửi thư tới:

Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Thông tin này cũng có trên trang web của Magellan:
https://www.magellanhealth.com/non-discrimination-and-language-assistance/.

Trợ giúp ngôn ngữ miễn phí có sẵn:

English	ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Chinese	注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-424-4489 (TTY: 711)。
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Tagalog	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-424-4489 (TTY: 800-456-4006)
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-424-4489 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Armenian	ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-424-4489 (TTY (հեռատիպ)՝ 711):
Farsi	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-424-4489 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Japanese	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-424-4489 (TTY: 711)まで、お電話にてご連絡ください。
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-543-3875 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-456-4006).
Punjabi	ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-424-4489 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
Cambodian	ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-424-4489 (TTY: 711)។

Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-424-4489 (TTY: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-424-4489 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Thai	เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-424-4489 (TTY: 711).

COORDINATED
SYSTEM OF CARE

Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp theo số 1-800-424-4489

Truy cập trực tuyến tại địa chỉ
www.MagellanofLouisiana.com hoặc

Truy cập trang web của LDH tại www.CSoC.LA.gov