



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

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

Truy cập trực tuyến tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)

(Sửa đổi Tháng 10 năm 2022)



COORDINATED  
SYSTEM OF CARE

# Công nhận và Xác nhận

Nhân viên Điều phối Dịch vụ Toàn diện đã đưa cho tôi một bản Sổ tay Hội viên Louisiana CSOC. Sổ tay này bao gồm các thông tin quan trọng như:

- Quyền và trách nhiệm của tôi
- Cách tìm bác sĩ
- Cách nhận dịch vụ
- Cách liên hệ với Magellan và Healthy Louisiana Plans
- 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. CSoc là chương trình dành cho trẻ em và thanh thiếu niên cần trợ giúp về các vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng. Mục tiêu của chương trình là giúp trẻ em và thanh thiếu niên luôn ở nhà với gia đình, trong trường học, trong cộng đồng và không phải đến bệnh viện hoặc trung tâm điều trị nội trú. 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 đã đăng ký vào 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 thuê các phụ huynh và thanh thiếu niên có trải nghiệm tương tự là người có thể hỗ trợ quý vị và gia đình của mình. WAA và FSO cùng làm việc với quý vị và gia đình quý vị để lên kế hoạch cho quý vị. Chương trình này cũng sẽ bao gồm những người chăm sóc khác để giúp đỡ và chăm sóc cho quý vị cũng như gia đình của mình. Nhân viên tư vấn, nhân viên xã hội và các chuyên gia khác có thể tham gia nhóm của quý vị. Bạn bè, 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 từ các bác sĩ sức khỏe hành vi khác. Chúng tôi còn có bốn dịch vụ sau cho hội viên CSoc và gia đình của hội viên:**

- 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 giúp cho quý vị. Sổ tay này giải thích các dịch vụ có sẵn cho quý vị và cách để được chăm sóc. Chúng tôi muốn chắc chắn quý vị hiểu rõ các thuật ngữ sử dụng trong cuốn sổ tay này. Phần từ điển ở cuối cuốn sổ tay sẽ giải thích các thuật ngữ này.

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

- Gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-800-424-4489
- Truy cập trang web của chúng tôi tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)

Luôn nhận được sự trợ giúp ngay lập tức trong trường hợp khẩn cấp. Gọi 911 hoặc tới bệnh viện hoặc phòng cấp cứu. Quý vị không cần gọi trước cho chúng tôi.

Nếu quý vị nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh thì Magellan có nhân viên và bác sĩ có thể giúp đỡ quý vị. Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị thông qua các dịch vụ thông dịch viên. Liên hệ với Magellan theo số 1-800-424-4489. Nhân viên ban dịch vụ hội viên hoặc người quản lý dịch vụ chăm sóc sẽ yêu cầu quý vị giữ máy trong khi liên lạc với thông dịch viên.

Chúng tôi rất mong được làm việc với quý vị!

Xin cảm ơn!

Ban Dịch vụ Hội viên

Magellan of Louisiana, Inc.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

# Thông tin Liên lạc Hữu ích

## Magellan of Louisiana

1-800-424-4489 – Gọi trợ giúp bất kỳ ngày nào, bất cứ lúc nào.

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

Quý vị có thể gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [LACSoCInfo@MagellanHealth.com](mailto:LACSoCInfo@MagellanHealth.com).

Quý vị có thể FAX cho chúng tôi theo số 1-888-656-5704.

## Vận chuyển

Nếu quý vị cần lên lịch vận chuyển không cấp cứu cho cuộc hẹn của mình, vui lòng gọi cho Healthy Louisiana Plan của quý vị như sau:

Aetna Better Health .....	1-877-917-4150
Healthy Blue.....	1-866-430-1101
AmeriHealth Caritas .....	1-888-913-0364
Louisiana Health Care Connections .....	1-855-369-3723
United Healthcare Community Plan .....	1-866-726-1472
Humana Healthy Horizons ở Louisiana .....	1-800-448-3810

## Cấp cứu

Gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để được chăm sóc cấp cứu ngay cả khi đang ở thành phố hoặc tiểu bang khác.

**Nếu có quan ngại về sức khỏe ban đầu thì hãy liên hệ với Healthy Louisiana Plan theo số 1-855-229-6848.**

Thông tin khác cũng có trên trang web của Magellan,  
[www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

# Mục lục

<b>Công nhận và Xác nhận</b> .....	<b>2</b>
<b>Thông tin Liên lạc Hữu ích</b> .....	<b>4</b>
<b>Mục lục</b> .....	<b>5</b>
<b>Chào mừng đến với Magellan of Louisiana</b> .....	<b>8</b>
Magellan sẽ giúp quý vị.....	8
Tôi có thể nhận sự giúp đỡ thông qua Magellan bằng cách nào?.....	9
Magellan có thể giúp quý vị tìm các bác sĩ nói ngôn ngữ của quý vị và nhận được văn bản bằng ngôn ngữ của quý vị.....	9
Quyền Sử dụng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của Quý vị .....	9
Nếu quý vị cần phương tiện đưa đến cuộc hẹn .....	10
Trường hợp cấp cứu là gì?.....	10
Làm cách nào để tôi nhận được trợ giúp trong trường hợp cấp cứu?.....	10
Nếu tôi gặp trường hợp cấp cứu khi xa nhà thì sao?.....	11
Tôi cần làm gì sau khi được cấp cứu xong? .....	11
<b>Cách Nhận Dịch vụ</b> .....	<b>12</b>
Ai có thể nhận các dịch vụ CSoC? .....	12
Làm cách nào để biết tôi có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CSoC hay không? .....	12
Dịch vụ cho hội viên CSoC là gì?.....	12
Các dịch vụ đặc biệt dành cho trẻ em .....	13
Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care – CSoC) là gì? .....	13
Tôi có bắt buộc phải nhận các Dịch vụ CSoC không?.....	13
Magellan sẽ giúp tìm bác sĩ gần quý vị.....	14
Tôi có thể thực hiện, thay đổi và hủy các cuộc hẹn khám như thế nào? .....	14
Nếu tôi bị nặng tai hoặc khiếm thính thì sao?.....	15
Nếu tôi nói một ngôn ngữ khác thì sao? .....	15
Tôi cần phải làm gì nếu tôi có vấn đề về thị lực?.....	15
Làm cách nào để tôi nhận được các dịch vụ cần thiết mà các bác sĩ của Magellan không có?.....	15
Làm cách nào để tôi đổi bác sĩ? .....	16
Làm thế nào tôi có thể nhận được thông tin về các xét nghiệm lâm sàng và nghiên cứu về các phương thức điều trị có thể giúp tôi?.....	16
Làm cách nào để tôi xin ý kiến thứ hai?.....	16

Điều gì xảy ra nếu tôi chuyển nhà? .....	16
Nếu tôi vẫn không rõ về cách thức nhận các dịch vụ thì sao? .....	16
Nếu tôi không hài lòng với cách điều trị của Magellan hoặc của một Bác sĩ hoặc quyết định của Magellan về các dịch vụ này thì sao? .....	17
<b>Khiếu nại .....</b>	<b>18</b>
Khiếu nại là gì? .....	18
Tôi cần phải làm gì nếu có khiếu nại? .....	18
Người khác có thể nộp đơn khiếu nại thay cho tôi không? .....	18
Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn khiếu nại? .....	19
Nếu tôi không vừa ý với kết quả khiếu nại thì sao? .....	19
<b>Các Thủ tục Kháng nghị và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.....</b>	<b>20</b>
Kháng nghị là gì? .....	20
Tôi nộp kháng nghị bằng cách nào? .....	20
Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu kháng nghị? .....	20
Cách quý vị yêu cầu kháng nghị? .....	21
Mất bao lâu thì mới có quyết định cho kháng nghị của tôi? .....	21
Nếu quý vị cần một quyết định nhanh thì sao? .....	21
Quý vị tiếp tục các dịch vụ trong thời gian kháng nghị như thế nào? .....	22
Làm thế nào để tôi biết được quyết định cho kháng nghị? .....	22
Quý vị có thể làm gì nếu nghĩ rằng Magellan đã quyết định sai với kháng nghị của quý vị? .....	22
Nếu quý vị có thắc mắc về quyết định cho kháng nghị? .....	22
Điều gì sẽ xảy ra nếu bác sĩ muốn trao đổi với người khác về quyết định cho kháng nghị này? .....	22
Chuyện gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang? .....	23
Làm cách nào tôi có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang? .....	23
Mất bao lâu thì mới có quyết định cho Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang? .....	23
Quý vị tiếp tục các dịch vụ trong thời gian Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang như thế nào? .....	23
<b>Chính sách về Quyền Riêng tư .....</b>	<b>24</b>
Thông tin sức khỏe hành vi của tôi có phải là riêng tư không? .....	24
Khi nào thông tin của quý vị có thể được chia sẻ? .....	24
<b>Quyền và Trách nhiệm của Hội viên .....</b>	<b>25</b>
Luật về Quyền Hội viên.....	25
Quyền đối với thông tin của quý vị .....	26
Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên.....	26
Đồng ý điều trị là gì?.....	27

Chỉ thị y tế trước là gì? .....	27
Các khiếu nại về việc từ chối chỉ thị y tế trước.....	28
Gian lận và lạm dụng là gì? .....	28
Làm gì với gian lận và lạm dụng .....	29
<b>Phục hồi, Khả năng phục hồi nhanh, Sức khỏe và Hỗ trợ Đồng hành.....</b>	<b>30</b>
Sức khỏe và phục hồi của quý vị .....	30
Phục hồi là gì? .....	30
Khả năng phục hồi nhanh là gì? .....	31
Làm cách nào tôi có thể phục hồi nhanh hơn?.....	31
Sức khỏe nghĩa là gì? .....	31
Hỗ trợ đồng hành là gì? .....	32
Làm cách nào tôi có thể được hỗ trợ đồng hành? .....	32
<b>Thông tin Khác về Cung cấp các Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi.....</b>	<b>34</b>
Có những loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nào?.....	34
Dịch vụ Nội trú .....	35
Dịch vụ Ngoại trú Truyền thống.....	35
Dịch vụ Tại Nhà và Tại Cộng đồng.....	36
Các Dịch vụ của Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care - CSoC).....	38
Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi được Bảo hiểm Khác.....	38
Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi không được Bảo hiểm.....	38
Dịch vụ Y tế .....	39
Thuốc Kê theo toa .....	39
<b>Các Nguồn lực Khác .....</b>	<b>40</b>
Tìm hiểu thêm về Hỗ trợ Toàn diện .....	40
Các Nhóm Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi.....	40
Nhóm Hỗ trợ Giáo dục .....	40
Các Cơ quan thuộc Tiểu bang .....	42
Hệ thống Chăm sóc Phối hợp—Tổ chức Hỗ trợ Gia đình.....	44
Hệ thống Chăm sóc Phối hợp—Cơ quan Dịch vụ Toàn diện .....	44
<b>Từ điển .....</b>	<b>46</b>
<b>Phân biệt đối xử là trái luật.....</b>	<b>49</b>

# Chào mừng đến với Magellan of Louisiana

Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoc) là hệ thống dựa trên mô hình nghiên cứu theo thông tin được gọi là Dịch vụ Toàn diện. Dịch vụ toàn diện hỗ trợ gia đình và thanh thiếu niên tham gia vào tất cả các khía cạnh trong công tác lập kế hoạch cho nhu cầu của quý vị hoặc con quý vị. Điều này giúp những trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu khi gặp các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng dược chất tại nhà, trong trường học và ngoài hệ thống phúc lợi cho trẻ em và hệ thống tư pháp trẻ vị thành niên.

Magellan hợp tác với tiểu bang Louisiana và các Cơ quan Dịch vụ Toàn diện (WAA). Chúng tôi cùng nhau phối hợp giúp cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho trẻ em và thanh thiếu niên. Chúng tôi giúp sắp xếp dịch vụ chăm sóc của quý vị. Do vậy, quý vị có thể dễ dàng nhận trợ giúp cho những mối quan ngại về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng dược chất.

Quy trình dịch vụ toàn diện được sử dụng để giúp đỡ các gia đình trong việc gắn kết trẻ em/thanh thiếu niên, cha mẹ/người chăm sóc và bác sĩ, cũng như tất cả những người khác tham gia với gia đình quý vị, nhằm tạo ra một chương trình giúp con quý vị đạt được các mục tiêu của mình. Nhóm những người này được gọi là Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em. Chương trình này được gọi là Kế hoạch Chăm sóc. Trong quy trình này, Magellan sẽ đưa ra nhiều phương án điều trị. Sổ tay này sẽ trình bày chi tiết các phương án này và giải thích cách nhận trợ giúp cần thiết cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình quý vị. Xin lưu ý rằng Healthy Louisiana Plan sẽ tiếp tục quản lý chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị.

Magellan đầu tư vào việc cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao cho từng hội viên mà chúng tôi phục vụ. Chúng tôi tin tưởng rằng họ có thể phục hồi và có khả năng phục hồi. Phục hồi và khả năng phục hồi là quan niệm cho rằng mỗi người đều có thể được hưởng một cuộc sống chất lượng đầy đủ và khi xảy ra thất bại, có thể vực dậy từ những điều khó khăn.

Nếu đang 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. Sổ tay này sẽ được Magellan hoặc Cơ quan Dịch vụ Toàn diện cung cấp cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi trở thành hội viên hoặc nhận được dịch vụ sức khỏe hành vi.

## Magellan sẽ giúp quý vị.

Mục tiêu của chúng tôi là giúp việc điều trị sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất cho trẻ em và thanh thiếu niên dễ dàng hơn.

Magellan sẽ giúp quý vị:

- tìm hiểu và nhận được các dịch vụ mà quý vị cần
- tìm một bác sĩ
- được giải đáp cho các câu hỏi của quý vị
- nhận giấy giới thiệu để được chăm sóc

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

- giải quyết các vấn đề
- nộp đơn khiếu nại

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*



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

Xem xét các thông tin trong sổ tay này. Sổ tay này cũng được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt hoặc các ngôn ngữ khác nếu quý vị cần.

- Gọi 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 (miễn phí) bất cứ lúc nào, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Nhân viên của ban dịch vụ hội viên sẽ giúp quý vị tìm hiểu về các dịch vụ.
- Nếu quý vị bị nặng tai hoặc khiếm thính, xin gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.
- Truy cập trang web của chúng tôi tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

## **Magellan có thể giúp quý vị tìm các bác sĩ nói ngôn ngữ của quý vị và nhận được văn bản bằng ngôn ngữ của quý vị.**

Quý vị cũng có thể nhận sổ tay này miễn phí bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Gọi cho Magellan và chúng tôi có thể giúp quý vị. Quý vị cũng sẽ thấy cuốn sổ tay này trên trang web của chúng tôi bằng tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Quý vị có thể nhận một bản sao sổ tay hội viên này bằng cách:

- Gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-800-424-4489, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
- Truy cập trang web của chúng tôi tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com)
- Gửi email đến địa chỉ [lacsocinfo@magellanhealth.com](mailto: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](http://www.MagellanofLouisiana.com).

Quý vị 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 quý vị. Hoặc quý vị 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](http://www.MagellanofLouisiana.com).

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

Bác sĩ của quý vị phải:

- Đảm bảo là quý vị biết cách sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
- Thông báo cho quý vị biết phải làm gì nếu cần dịch vụ sau giờ hành chính.
- Cung cấp bảo hiểm cho quý vị trong trường hợp các bảo hiểm đó không có sẵn. Việc này bao gồm phải có dịch vụ trả lời bằng thông tin liên lạc khẩn cấp.
- Trả lời tin nhắn điện thoại của quý vị kịp thời và cung cấp dịch vụ chăm sóc ngay lập tức cho quý vị trong trường hợp cấp cứu hoặc có thể đe dọa tính mạng.
- Cho quý vị được hẹn khám trong vòng một giờ kể từ khi được giới thiệu trong tình huống cấp cứu. Trường hợp cấp cứu là khi có quan ngại trực tiếp mà tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng được chất có thể làm tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc thể chất của quý vị.
- Cho quý vị được hẹn khám trong vòng 48 giờ kể từ khi được giới thiệu trong tình huống khẩn cấp về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng được chất. Tình huống sức khỏe tâm thần khẩn cấp là khi có thể có hại cho sức khỏe hoặc thể chất của quý vị nếu không được thăm khám trong vòng 48 giờ.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Cho quý vị được hẹn khám trong vòng 14 ngày kể từ khi được giới thiệu trong tình huống thông thường về sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng dược chất.
- Cho quý vị được hẹn khám trong vòng 7 ngày kể từ khi xuất viện sau khi điều trị nội trú hoặc điều trị tại cơ sở nội trú.
- Cung cấp dịch vụ đến quý vị nếu quý vị không tuân theo các dịch vụ được đề xuất.
- Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với Magellan nếu bác sĩ không thể khám cho quý vị. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số 1-800-424-4489.

### **Nếu quý vị cần phương tiện đưa đến cuộc hẹn**

Nếu quý vị cần lên lịch vận chuyển không cấp cứu cho cuộc hẹn của mình, vui lòng gọi cho Healthy Louisiana Plan của quý vị theo số:

Aetna Better Health .....	1-877-917-4150
Healthy Blue.....	1-866-430-1101
AmeriHealth Caritas .....	1-888-913-0364
Louisiana Health Care Connections .....	1-855-369-3723
United Healthcare Community Plan .....	1-866-726-1472
Humana Healthy Horizons ở Louisiana .....	1-844-613-1638

### **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 trợ giúp, kể cả vận chuyển cấp cứu HOẶC
- Đi đến bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để được chăm sóc cấp cứu ngay cả khi đang ở thành phố hoặc tiểu bang khác. Không cần phải được cho phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu.
- Liên lạc với Đường dây Y tá thuộc Healthy Louisiana Plan của quý vị. Đường dây Y tá luôn sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

Aetna Better Health .....	1-855-242-0802
Healthy Blue.....	1-866-864-2544
AmeriHealth Caritas .....	1-888-632-0009
Louisiana Healthcare Connections .....	1-866-595-8133
United Healthcare Community Plan .....	1-877-440-9409
Humana Healthy Horizons ở Louisiana .....	1-800-448-3810

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Chương trình Chăm sóc của quý vị sẽ bao gồm cả Chương trình Điều trị Khủng hoảng. Chương trình này có thể giúp quý vị nhớ người cần gọi giúp đỡ. Nếu quý vị đang nghĩ đến việc tự làm đau bản thân hoặc người khác hoặc nếu quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu về sức khỏe tâm thần khẩn cấp hoặc cấp cứu do sử dụng dược chất, hãy:

- Gọi 911 HOẶC
- Quý vị cũng có thể đi ngay tới phòng cấp cứu gần nhất.
- Cho bệnh viện hoặc trung tâm điều trị khủng hoảng biết quý vị là hội viên của Magellan. Yêu cầu họ gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489.
- Liên hệ với bác sĩ của quý vị
- Liên hệ với Magellan theo số 1-800-424-4489. Magellan luôn sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Nếu quý vị bị nặng tai hoặc khiếm thính, xin gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm được dịch vụ chăm sóc phù hợp.

### **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. Ngay 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 được gọi là “chăm sóc ngoài khu vực”.

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

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

### **Tôi cần làm gì sau khi được cấp cứu xong?**

Trước khi về nhà, bệnh viện hoặc bác sĩ cấp cứu sẽ giúp quý vị sắp xếp một buổi hẹn khám để chăm sóc theo dõi. Magellan và Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em cũng có thể giúp quý vị sắp xếp một buổi hẹn khám. Một số dịch vụ có thể cần phải được chấp thuận trước.

# Cách Nhận Dịch vụ

## **Ai có thể nhận các dịch vụ CSoC?**

Trẻ em và thanh thiếu niên từ 5 – 20 tuổi cần điều trị các vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng dược chất có thể nhận các dịch vụ CSoC. Họ sẽ được sàng lọc để xác định xem có đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi chuyên khoa hay không.

Một phần của quy trình sàng lọc điều kiện tham gia là thông tin về nơi thanh thiếu niên sinh sống. Họ phải sống ở nhà hoặc cơ sở cộng đồng. Nếu không thì họ phải chuyển đến môi trường ở nhà trong vòng 90 ngày hoặc ngừng nhận dịch vụ của chương trình CSoC.

## **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/thanh thiếu niên tiến hành sàng lọc để nhận dịch vụ CSoC.

- Người từ 5 – 20 tuổi được sàng lọc để kiểm tra điều kiện tham gia chương trình.
- Để giới thiệu, quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số 1-800-424-4489.
- Quý vị cũng có thể liên hệ với Healthy Louisiana Plan của trẻ em/thanh thiếu niên. Lưu ý là cha mẹ/người chăm sóc phải tham gia vào việc giới thiệu.
  - Aetna Better Health: 1-855-242-0802
  - Healthy Blue: 1-844-521-6941
  - AmeriHealth Caritas: 1-888-756-0004
  - Louisiana Healthcare Connections: 1-866-595-8133
  - United Healthcare Community Plan: 1-866-675-1607
  - Humana Healthy Horizons ở Louisiana: 1-800-448-3810
- Magellan phối hợp với Healthy Louisiana Plans để đảm bảo rằng quá trình sàng lọc hội viên và điều kiện tham gia CSoC là một quá trình xuyên suốt. 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 Plan nào, hãy gọi 1-855-229-6848 để được hỗ trợ. Đây là cuộc gọi miễn phí.

## **Dịch vụ cho hội viên CSoC là gì?**

Trẻ em và thanh thiếu niên có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất sau đây, nếu cần, 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

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- nhập viện tâm thần

Các dịch vụ này được giải thích chi tiết hơn ở trang 34 – 37.

### **Các dịch vụ đặc biệt dành cho trẻ em**

Thanh thiếu niên đăng ký vào 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
- Xây dựng kỹ năng và lối sống độc lập
- Chăm sóc nghỉ ngơi ngắn hạn

Các chương trình đặc biệt có sẵn cho hội viên CSoC cũng có ở trang 38.

### **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. Mô hình này tập trung vào những điểm mạnh. Mô hình này cũng hoạt động với mục đích giữ cho thanh thiếu niên ở nhà và cộng đồng của họ. CSoC trợ giúp bằng cách xây dựng một đội ngũ hỗ trợ và kết nối gia đình với các nguồn lực để trợ giúp cho họ.

Kỳ vọng:

- Nhân viên điều phối sẽ gọi cho quý vị và sắp xếp thời gian để trao đổi với gia đình quý vị
- Ký giấy tờ để cho nhân viên điều phối tiếp cận tìm người tham gia nhóm
- Đánh giá, kế hoạch cho khủng hoảng và kế hoạch chăm sóc hoàn thành trong tháng đầu tiên
- Xác định những điểm mạnh và nhu cầu của gia đình
- Kết nối quý vị với các nhà cung cấp và nguồn lực trong cộng đồng
- Các cuộc họp nhóm thường xuyên để xem kế hoạch có đạt được kết quả mà nhóm đang hướng tới hay không và thường xuyên cập nhật kế hoạch chăm sóc.

Để tìm hiểu về hỗ trợ toàn diện, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại <https://www.magellanoflouisiana.com/documents/2021/04/wraparound-family-guide.pdf/>.

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

CSoC hoạt động trên toàn tiểu bang. Vui lòng gọi Magellan để biết thông tin về các dịch vụ cho trẻ em tại khu vực của quý vị.

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

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

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Giải thích rằng quý vị được lựa chọn chấp nhận CSOC thay vì được sắp xếp vào một cơ sở chăm sóc và giải thích các Dịch vụ CSOC cho quý vị.
- Cho quý vị biết về việc lựa chọn bác sĩ, các dịch vụ mà quý vị có thể đủ điều kiện nhận cũng như cung cấp danh sách các bác sĩ trong khu vực của quý vị.
- Cấp cho quý vị một bản sao sổ tay này, bao gồm các thông tin quan trọng như quyền và trách nhiệm của quý vị, cách tìm bác sĩ và cách nộp đơn kháng nghị và khiếu nại.
- Giúp quý vị biết cách báo cáo các trường hợp nghi ngờ về vấn đề lạm dụng, tặc trách, tống tiền, bóc lột hoặc tử vong ở người lớn cũng như trẻ em và các quyền của quý vị để không bị hạn chế, cô lập và gây hại.

Nếu chọn chấp nhận các dịch vụ CSOC thay vì sắp xếp vào một cơ sở, quý vị sẽ phải ký vào một mẫu đồng ý. Mẫu này gọi là “Mẫu chấp thuận Chương trình Chăm sóc Tạm thời và Tự nguyện Lựa chọn.” Mẫu này cho phép quý vị nhận Dịch vụ CSOC.

Khi ký tên vào mẫu chấp thuận, quý vị cho phép Sở Y tế Louisiana xem hồ sơ của quý vị.

### **Magellan sẽ giúp tìm bác sĩ gần quý vị.**

Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện, Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em và Magellan có thể giúp quý vị chọn bác sĩ gần nhất và cung cấp thông tin về họ, bao gồm:

- tên, địa chỉ và số điện thoại của bác sĩ
- bác sĩ đó là nam hay nữ
- các loại dịch vụ điều trị chuyên khoa mà họ có thể cung cấp
- bác sĩ nói ngôn ngữ của quý vị
- bác sĩ có cùng dân tộc với quý vị
- bác sĩ nằm trên tuyến đường xe buýt của quý vị
- thông tin về giấy phép của bác sĩ hoặc chứng nhận của hội đồng chuyên khoa

Quý vị có thể gọi Magellan theo số 1-800-424-4489 bất cứ lúc nào để được trợ giúp tìm bác sĩ.

Nếu quý vị yêu cầu một bác sĩ cụ thể, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng điều đó. Yêu cầu này sẽ không thể đáp ứng nếu bác sĩ:

- không cung cấp loại hình trợ giúp quý vị cần
- không tiếp nhận hội viên mới
- cảm thấy không thể giúp đỡ cho nhu cầu của quý vị
- không đáp ứng một số nhu cầu khác mà quý vị đã xác định

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

Sau khi quyết định chọn một bác sĩ mà quý vị muốn đến khám, Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện sẽ giúp quý vị lên lịch hẹn khám hoặc quý vị có thể liên hệ với bác sĩ đó và đặt lịch hẹn. Quý vị cần cho Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện biết tên bác sĩ của mình để họ nhập bác sĩ đó vào Kế hoạch Chăm sóc và đưa vào Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em của quý vị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Nếu cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn với bác sĩ, quý vị có thể liên hệ với bác sĩ đó và thay đổi lịch hẹn. Điều quan trọng là phải sắp xếp lại lịch hẹn với bác sĩ của mình 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 bác sĩ của mình, Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện có thể hỗ trợ quý vị.

### **Nếu tôi bị nặng tai hoặc khiếm thính thì sao?**

Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc nặng tai, bác sĩ có thể sắp xếp một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu miễn phí đến cuộc hẹn khám theo lịch của quý vị. Họ cũng có thể chia sẻ các công cụ hỗ trợ đặc biệt có thể giúp cho quý vị. Những công cụ hỗ trợ đặc biệt này bao gồm Văn bản Hỗ trợ bằng Máy tính, Tài liệu Viết tay và Thiết bị Nghe miễn phí cho quý vị.

- Nếu cần thông dịch viên, hãy gọi cho Dịch vụ Hội viên tại Magellan và chúng tôi sẽ kết nối một thông dịch viên đáp ứng nhu cầu của quý vị. 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 tìm một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.

### **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 bác sĩ có thể giúp đỡ quý vị. Đại diện Dịch vụ Hội viên sẽ thảo luận với quý vị thông qua một thông dịch viên trong khi vẫn giữ máy mà không tính cước. Thông tin bằng văn bản sẽ có sẵn với nhiều định dạng. Những định dạng này có thể bao gồm: chữ in cỡ lớn, âm thanh, định dạng có thể truy cập bằng phương tiện điện tử và các định dạng khác.

Quý vị có quyền được chăm sóc sức khỏe bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu. Quý vị không bị yêu cầu phải có thông dịch viên của riêng mình.

Chúng tôi cũng có thể cung cấp tài liệu cho hội viên bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị theo yêu cầu và giúp quý vị chuyển sang một bác sĩ nói một ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh mà không mất phí. 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.

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

Nếu quý vị hoặc một thành viên trong gia đình gặp vấn đề về thị lực thì hãy yêu cầu Magellan cung cấp cho quý vị sổ tay này và các tài liệu khác bằng chữ in lớn. Sau khi quý vị yêu cầu, vui lòng hiểu rằng chúng tôi sẽ cần thời gian để chuẩn bị tài liệu.

### **Làm cách nào để tôi nhận được các dịch vụ cần thiết mà các bác sĩ của Magellan không có?**

Nếu quý vị cần các dịch vụ đặc biệt mà không có bác sĩ nào trong mạng lưới sức khỏe hành vi của Magellan có thể cung cấp, thì chúng tôi sẽ:

- Làm việc với một bác sĩ “ngoài mạng lưới” để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ mà quý vị cần.
- Bác sĩ này sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn giống như những bác sĩ trong mạng lưới của chúng tôi.
- Quý vị sẽ không phải trả thêm bất kỳ khoản nào cho các dịch vụ được chấp thuận này.
- Nếu có nhiều bác sĩ cung cấp dịch vụ này thì quý vị có thể chọn ít nhất hai người trong số đó.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

## **Làm cách nào để tôi đổi bác sĩ?**

Nếu không hài lòng với bác sĩ hiện tại của mình, quý vị có thể trao đổi với Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện hoặc gọi cho Magellan để biết việc cần làm. Quý vị có thể đến khám tại một bác sĩ mới chọn bất kỳ lúc nào. Quý vị phải ký một mẫu “Tự nguyện Lựa chọn” để Magellan biết rằng quý vị hoàn toàn tự nguyện lựa chọn bác sĩ mới. Hãy nhớ gọi cho bác sĩ cũ của mình để hủy mọi cuộc hẹn.

Nếu quý vị đồng ý bằng văn bản thì bác sĩ mà quý vị đã đến khám có thể gọi điện cho bác sĩ mới của quý vị. 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.

Nếu quyết định đến khám tại một bác sĩ ở xa quý vị thì vẫn được chấp nhận. Nhưng quý vị có thể phải chịu trách nhiệm về chi phí di chuyển đến phòng khám của bác sĩ đó.

## **Làm thế nào tôi có thể nhận được thông tin về các xét nghiệm lâm sàng và nghiên cứu về các phương thức điều trị có thể giúp tôi?**

Magellan có thể cung cấp thông tin về xét nghiệm và nghiên cứu y tế có thể giúp quý vị. Nếu quý vị cần thông tin này, vui lòng 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, chúng tôi sẽ giúp quý vị.

- Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một bác sĩ. Nếu không thể tìm một bác sĩ trong mạng lưới thì chúng tôi sẽ tìm một bác sĩ ngoài mạng lưới. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được ý kiến thứ hai cần thiết đó.
- Quý vị sẽ không phải thanh toán cho ý kiến thứ hai.
- Nếu có nhiều hơn một bác sĩ có thể thực hiện điều này, quý vị sẽ được chọn ít nhất hai bác sĩ để xin ý kiến thứ hai.

## **Điều gì xảy ra nếu tôi chuyển nhà?**

Nếu quý vị chuyển nhà thì hãy báo ngay cho Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện, các bác sĩ và Magellan. Quý vị có thể cần phải chuyển sang một bác sĩ mới nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của bác sĩ của mình. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị vẫn nhận các dịch vụ và thuốc của mình, vì vậy xin vui lòng:

- Gọi cho Magellan, Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện hoặc bác sĩ của mình để giúp quý vị tìm bác sĩ mới.
- Ký một bản cung cấp thông tin để bác sĩ cũ có thể gửi hồ sơ của quý vị đến bác sĩ mới.

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

Magellan luôn muốn mọi người dễ nhận được dịch vụ nhất có thể. Chúng tôi muốn gia đình và người chăm sóc tham gia vai trò này. 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:

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*



Magellan of Louisiana

P.O. Box 83680

Baton Rouge, LA 70884-3680

Chúng tôi đã bổ sung những nội dung mới vào chương trình chăm sóc sức khỏe hành vi. Tìm hiểu thêm tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

### **Nếu tôi không hài lòng với cách điều trị của Magellan hoặc của một Bác sĩ hoặc quyết định của Magellan về các dịch vụ này thì sao?**

Hai vấn đề này được giải quyết theo hai cách khác nhau. Nếu không hài lòng với phương pháp điều trị hoặc quý vị tin rằng quyền của mình đã bị vi phạm thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Nếu không đồng ý với quyết định mà Magellan đưa ra về dịch vụ hoặc khoản thanh toán, quý vị có thể kháng nghị quyết định đó. Vui lòng xem hướng dẫn cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị ở trang tiếp theo. Nếu cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị, vui lòng gọi cho Magellan theo số 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị muốn được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị.

# Khiếu nại

## Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là trường hợp quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị không hài lòng với Magellan hoặc bác sĩ của mình. Nếu không hài lòng với bác sĩ của mình thì quý vị có thể trao đổi với họ. Nếu không thể giải quyết vấn đề này với bác sĩ của mình (hoặc quý vị không muốn trao đổi với họ về vấn đề của quý vị) hoặc không hài lòng với Magellan thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại chính thức. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào.

Một vài ví dụ về khiếu nại bao gồm:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận được từ Magellan hoặc bác sĩ của mình.
- Quý vị không hài lòng với phương pháp điều trị của Magellan hoặc bác sĩ của mình.
- Quý vị không hài lòng vì không nhận được dịch vụ đã được chấp thuận.
- Quý vị cảm thấy mình đã bị một bác sĩ lạm dụng hoặc bỏ mặc.
- Quý vị cảm thấy mình đã bị đưa vào một cơ sở điều trị nguy hiểm.

## Tôi cần phải làm gì nếu có khiếu nại?

Liên hệ với Magellan:

- **Gọi cho** Magellan bất kỳ lúc nào theo số 1-800-424-4489. Quý vị có thể gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana nếu quý vị bị nặng tai hoặc khiếm thính. Báo cho người đang trả lời điện thoại của quý vị rằng quý vị muốn nộp một đơn khiếu nại. Nếu quý vị nói một ngôn ngữ không phải tiếng Anh, Magellan có nhân viên và bác sĩ có thể giúp quý vị biết cách thực hiện quy trình đó.
- **Fax** khiếu nại của quý vị đến 1-888-656-4102
- **Gửi thư** khiếu nại của quý vị đến:

Magellan of Louisiana

Nơi nhận: Appeals & Grievances (Kháng nghị & Khiếu nại)

P.O. Box 83680

Baton Rouge, LA 70884

- **Trực tuyến:** Nộp đơn khiếu nại tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Nhấp vào “For Members/Dành cho Hội viên” rồi “Member Materials/Tài liệu cho Hội viên”. Nhấp vào “Grievances and Appeals/Khiếu nại và Kháng nghị”. Mẫu đơn này có trên trang web. Nhập thông tin của quý vị vào các ô rồi nhấp vào “Submit/Gửi” sau khi hoàn tất.

## Người khác có thể nộp đơn khiếu nại thay cho tôi không?

Có. Bạn bè, người thân, luật sư, bác sĩ hoặc người khác có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị, nhưng trước tiên quý vị phải có văn bản cho phép người đó thực hiện thay mặt quý vị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

## **Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn khiếu nại?**

Nếu quý vị gọi cho chúng tôi, Magellan sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong cùng một ngày. Nếu chúng tôi không thể giải quyết vấn đề của quý vị hoặc quý vị gửi khiếu nại bằng văn bản thì chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị trong vòng 3 ngày làm việc. Thư này sẽ cho biết là Magellan đã nhận được khiếu nại của quý vị. Magellan có thể liên lạc với quý vị để đảm bảo sức khỏe của quý vị bình thường và trao đổi về khiếu nại của quý vị. Magellan có thể cần phải báo cáo khiếu nại của quý vị với tiểu bang Louisiana hoặc các cơ quan bảo vệ trẻ em hoặc người lớn nếu bác sĩ làm tổn thương hoặc điều trị quý vị không tốt.

Sau khi giải quyết khiếu nại, Magellan thường tìm cách liên lạc với quý vị để trao đổi về hướng giải quyết đó và xem quý vị có hài lòng hay không. Quý vị sẽ nhận được thư thông báo thứ hai trong vòng ba mươi (30) ngày dương lịch về việc mô tả các bước mà Magellan đã thực hiện để xử lý quan ngại của quý vị.

## **Nếu tôi không vừa ý với kết quả khiếu nại thì sao?**

Nếu không hài lòng với kết quả khiếu nại thì quý vị có thể nói chuyện với Magellan và yêu cầu xem xét lại lần thứ hai. Thông báo bằng văn bản sẽ cho quý vị biết người mà quý vị có thể nói chuyện và cách thức quý vị có thể liên lạc với người này. Chúng tôi rất coi trọng khiếu nại của quý vị và chúng tôi mong muốn giúp quý vị thông qua quá trình này.

Nếu khiếu nại liên quan đến các dịch vụ mà chương trình Healthy Louisiana Plan của quý vị cung cấp, vui lòng liên hệ với họ để được giúp đỡ về khiếu nại của quý vị.

Một số vấn đề yêu cầu quý vị phải nộp đơn “kháng nghị” thay vì khiếu nại. Quy trình này được mô tả trong phần “*Kháng nghị là gì?*” và “*Tôi nộp đơn kháng nghị bằng cách nào?*” (Xem trang 20)

# Các Thủ tục Kháng nghị và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang

## Kháng nghị là gì?

Kháng nghị là yêu cầu Magellan xem xét lại quyết định về các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị mà chúng tôi đã thực hiện.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị nếu Magellan thực hiện bất kì điều gì sau đây:

- từ chối dịch vụ
- phê duyệt ít dịch vụ hơn so với bác sĩ yêu cầu
- phê duyệt một dịch vụ khác với dịch vụ đã được yêu cầu
- từ chối thanh toán một dịch vụ
- không cung cấp các dịch vụ kịp thời
- không giải quyết kịp thời kháng nghị hoặc khiếu nại của quý vị
- từ chối yêu cầu dịch vụ ngoài mạng lưới bác sĩ (điều này áp dụng khi quý vị không thể nhận các dịch vụ đó trong mạng lưới)

## Tôi nộp kháng nghị bằng cách nào?

Nếu Magellan không phê duyệt hoàn toàn một dịch vụ cho quý vị thì chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết. Thư này gọi là Thông báo Vụ việc. Thư này sẽ cho quý vị biết lý do tại sao bác sĩ lại đưa ra quyết định như vậy. Quý vị hoặc người được ủy quyền hợp pháp để làm như vậy, có thể yêu cầu lấy bản sao **miễn phí** các tiêu chí, hướng dẫn hoặc bất kỳ thông tin nào khác mà chúng tôi sử dụng để đưa ra quyết định bằng cách gọi số **1-800-424-4489** hoặc truy cập vào trang [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com).

Nếu cho rằng chúng tôi đã có sai sót thì quý vị có thể yêu cầu kháng nghị. Thư này sẽ cho biết cách nộp đơn kháng nghị. Quý vị có sáu mươi (60) ngày kể từ ngày trên thư để nộp đơn kháng nghị.

Quý vị có thể chọn tự nộp đơn kháng nghị hoặc có thể chọn người khác, bao gồm luật sư hoặc bác sĩ, để hành động thay mặt cho quý vị. Nếu có bác sĩ của quý vị hoặc người khác kháng nghị thay cho mình thì quý vị phải cho phép họ bằng văn bản. Đọc tiếp để biết thêm thông tin về việc nộp đơn kháng nghị.

**Nếu quý vị có thắc mắc về quyết định?** Gọi cho chúng tôi theo số **1-800-424-4489**. Nếu quý vị bị nặng tai hoặc khiếm thính, xin gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Quý vị cũng có thể cần phải trao đổi với bác sĩ của mình.

Điều gì sẽ xảy ra nếu bác sĩ của quý vị muốn thảo luận với người khác về quyết định này? Bác sĩ của quý vị có thể gọi cho bộ phận Khiếu nại và Kháng nghị của chúng tôi theo số 1-800-424-4489.

## Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu kháng nghị?

- Quý vị có thể cho Magellan biết lý do tại sao quý vị nghĩ rằng quyết định đó lại không đúng.
- Quý vị có quyền đưa ra bằng chứng để hỗ trợ cho kháng nghị của mình.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Quý vị có thể trực tiếp cung cấp bằng chứng cho Magellan hoặc bằng văn bản.
- Quý vị có quyền, trước và trong quá trình kháng nghị, được xem xét hồ sơ vụ việc của quý vị. Quý vị có thể xem hồ sơ y tế của mình và bất kỳ tài liệu nào khác được sử dụng để giúp đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị.
- Một bác sĩ Magellan khác sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và đưa ra quyết định về việc phê duyệt dịch vụ.

## Cách quý vị yêu cầu kháng nghị?

Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị qua điện thoại, fax, thư hoặc trực tuyến.

- **Gọi** Magellan theo số **1-800-424-4489**.
- **Gửi** đơn Yêu cầu Kháng nghị qua thư bưu điện đến:

Magellan of Louisiana

Grievance and Appeals Department (Bộ phận Khiếu nại và Kháng nghị)

P.O. Box 83680

Baton Rouge, LA 70884

- **Fax** đơn Yêu cầu Kháng nghị đến số **1-888-656-4102**.
- **Trực tuyến:** Bắt đầu yêu cầu kháng nghị của quý vị tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Nhấp vào "For Members/Dành cho Hội viên" rồi "Member Materials/Tài liệu cho Hội viên". Nhấp vào "Grievances and Appeals/Khiếu nại và Kháng nghị". Có thể tải xuống và in mẫu Kháng nghị của Hội viên có trên trang web.
- **Email** yêu cầu đến [LACSoCAppeals@magellanhealth.com](mailto:LACSoCAppeals@magellanhealth.com)

## Mất bao lâu thì mới có quyết định cho kháng nghị của tôi?

Chúng tôi sẽ ra quyết định trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận được kháng nghị của quý vị.

## Nếu quý vị cần một quyết định nhanh thì sao?

Nếu tình trạng của quý vị được coi là khẩn cấp, thì chúng tôi có thể đưa ra quyết định trong vòng bảy mươi hai (72) giờ sau khi nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị. Quý vị có thể cần được quyết định nhanh do không nhận được các dịch vụ yêu cầu, nếu có khả năng xảy ra một trong những trường hợp sau:

- Sự sống, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của quý vị sẽ bị đe dọa nghiêm trọng;
- Khả năng quý vị đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa sẽ bị đe dọa nghiêm trọng;
- Quý vị sẽ có nguy cơ gặp vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe hoặc có thể tử vong;
- Quý vị sẽ gặp vấn đề nghiêm trọng về tim, phổi hoặc các bộ phận cơ thể khác; hoặc
- Quý vị sẽ cần phải nhập viện.

Bác sĩ phải đồng ý là quý vị có nhu cầu khẩn cấp. Quý vị có thể chọn tự nộp đơn kháng nghị khẩn cấp hoặc có thể chọn người khác, bao gồm luật sư hoặc bác sĩ, để hành động thay mặt cho quý vị. Hầu hết mọi người đều nhờ bác sĩ của mình yêu cầu kháng nghị khẩn cấp. Nếu có bác sĩ của quý vị hoặc người khác kháng nghị thay cho mình thì quý vị phải cho phép họ bằng văn bản. Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị qua điện thoại, fax, thư hoặc trực tuyến.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- **Gọi Magellan theo số 1-800-424-4489.**
- **Gửi đơn Yêu cầu Kháng nghị qua thư bưu điện đến:**

Magellan of Louisiana  
Grievance and Appeals Department (Bộ phận Khiếu nại và Kháng nghị)  
P.O. Box 83680  
Baton Rouge, LA 70884

- **Fax đơn Yêu cầu Kháng nghị đến số 1-888-656-4102.**
- **Trực tuyến:** Bắt đầu yêu cầu kháng nghị của quý vị tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Nhấp vào "For Members/Dành cho Hội viên" rồi "Member Materials/Tài liệu cho Hội viên". Nhấp vào "Grievances and Appeals/Khiếu nại và Kháng nghị". Có thể tải xuống và in mẫu Kháng nghị của Hội viên có trên trang web.
- **Email yêu cầu đến [LACSoCAppeals@magellanhealth.com](mailto:LACSoCAppeals@magellanhealth.com)**

### **Quý vị tiếp tục các dịch vụ trong thời gian kháng nghị như thế nào?**

Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ trong khi đang xem xét yêu cầu kháng nghị nếu:

- Quý vị nộp yêu cầu kháng nghị, với văn bản yêu cầu tiếp tục hưởng quyền lợi bảo hiểm trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày trên thông báo này;
- Bác sĩ của quý vị đã yêu cầu tiếp tục các dịch vụ; và
- Nếu quý vị nộp yêu cầu kháng nghị trước khi các dịch vụ đã được phê duyệt trước đây kết thúc.

Quý vị phải yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ trong thời gian kháng nghị. Bác sĩ không thể yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ cho quý vị. Có những tình huống đặc biệt mà quý vị có thể phải trả tiền cho những lợi ích mà quý vị đã nhận trong thời gian kháng nghị đang được tiến hành. Điều này hầu như không xảy ra. Nếu cần giúp đỡ để xem điều này có áp dụng cho quý vị không, hãy gọi cho Magellan theo số **1-800-424-4489**.

### **Làm thế nào để tôi biết được quyết định cho kháng nghị?**

Magellan sẽ gửi thư cho quý vị biết quyết định cho kháng nghị. Thư này gọi là Thông báo Quyết định cho Kháng nghị. Thư này sẽ cho quý vị biết lý do tại sao bác sĩ đã đưa ra quyết định như vậy. Quý vị hoặc người được ủy quyền hợp pháp để làm như vậy, có thể yêu cầu lấy bản sao **miễn phí** các tiêu chí, hướng dẫn hoặc bất kỳ thông tin nào khác mà chúng tôi sử dụng để đưa ra quyết định bằng cách gọi số **1-800-424-4489**.

### **Quý vị có thể làm gì nếu nghĩ rằng Magellan đã quyết định sai với kháng nghị của quý vị?**

Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị khác sau khi kết thúc quá trình kháng nghị với Magellan. Kháng nghị này được gọi là điều trần công bằng cấp tiểu bang (còn được gọi là kháng nghị cấp hai). Nếu muốn yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, thì quý vị phải tiến hành việc đó trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thông báo. Thư này sẽ cho biết cách nộp yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### **Nếu quý vị có thắc mắc về quyết định cho kháng nghị?**

Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-424-4489. Nếu quý vị bị nặng tai hoặc khiếm thính, xin gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana. Quý vị cũng có thể cần phải trao đổi với bác sĩ của mình.

### **Điều gì sẽ xảy ra nếu bác sĩ muốn trao đổi với người khác về quyết định cho kháng nghị này?**

Bác sĩ của quý vị có thể gọi cho bộ phận Khiếu nại và Kháng nghị của chúng tôi theo số 1-800-424-4489.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

## **Chuyện gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?**

- Quý vị có thể cho Magellan biết lý do tại sao quý vị nghĩ rằng quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó lại không đúng.
- Chúng tôi sẽ lên lịch một cuộc họp để một thẩm phán nghe quý vị điều trần về trường hợp của mình.
- Quý vị có thể tham dự cuộc họp và trình bày thông tin mà quý vị nghĩ sẽ chứng minh rằng quyết định đó là không chính xác. Quý vị cũng có thể yêu cầu một người nào đó tham dự cuộc họp và giúp quý vị hiểu quá trình điều trần công bằng của tiểu bang.
- Cho đến khi có quyết định về buổi điều trần công bằng của tiểu bang, Magellan sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã được chấp thuận cho nhận.
- Thẩm phán sẽ cho Sở Y tế Louisiana biết liệu Magellan có thanh toán cho các dịch vụ hay không.

## **Làm cách nào tôi có thể yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?**

Gửi yêu cầu của quý vị đến Division of Administrative Law – Health and Hospital Section (Phòng Luật Hành chính – Ban Y tế và Bệnh viện). Quý vị có thể nộp yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang qua điện thoại, fax, thư hoặc trên web.

- **Gửi thư yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đến:**  
Division of Administrative Law – Health and Hospitals Section  
P.O. Box 4189  
  
Baton Rouge, Louisiana 70821-4189
- **Fax:** 225-219-9823
- **Điện thoại:** 225-342-5800
- **Trang web:** [www.adminlaw.state.la.us/HH.htm](http://www.adminlaw.state.la.us/HH.htm)

## **Mất bao lâu thì mới có quyết định cho Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang?**

Hầu hết các quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 90 ngày kể từ ngày yêu cầu điều trần công bằng.

## **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 đang được xem xét yêu cầu điều trần công bằng nếu:

- Quý vị nộp đơn yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang, với văn bản yêu cầu tiếp tục hưởng quyền lợi, trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày trên thông báo này;
- Bác sĩ của quý vị đã yêu cầu tiếp tục các dịch vụ; và
- Nếu quý vị nộp đơn yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang trước khi các dịch vụ đã được phê duyệt trước đây kết thúc.

Quý vị phải yêu cầu tiếp tục nhận các dịch vụ trong thời gian Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Bác sĩ không thể yêu cầu tiếp tục cung cấp dịch vụ cho quý vị. Có những tình huống đặc biệt mà quý vị có thể phải trả tiền cho những lợi ích mà quý vị đã nhận trong thời gian Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang đang được tiến hành. Điều này hầu như không xảy ra. Nếu cần giúp đỡ để xem điều này có áp dụng cho quý vị không, hãy gọi cho Magellan theo số **1-800-424-4489**.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

# Chính sách về Quyền Riêng tư

Magellan luôn luôn muốn bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Có nhiều luật quy định về việc ai có thể xem thông tin sức khỏe của hội viên. Có thể hữu ích khi chia sẻ phần này trong sổ tay với gia đình và bạn bè.

## Thông tin sức khỏe hành vi của tôi có phải là riêng tư không?

Chúng tôi tuân theo tất cả các đạo luật của tiểu bang và liên bang. Thông thường, chúng tôi không cung cấp thông tin về việc điều trị của quý vị cho bất kỳ ai mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Chúng tôi không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) cho những mục đích khác ngoài việc thanh toán, điều trị hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe mà không có sự cho phép của quý vị. Theo những luật này, cũng có lúc chúng tôi có thể chia sẻ thông tin về dịch vụ sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất của quý vị. Đôi khi việc đó có thể giúp quý vị chia sẻ thông tin dịch vụ sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất của mình với những người khác.

- Quý vị có thể cần phải đồng ý bằng văn bản.
- Quý vị có thể ký vào mẫu cho phép tiết lộ thông tin. Mẫu này nêu rõ rằng hồ sơ y tế của quý vị hoặc các phần trong đó có thể được cung cấp cho người mà quý vị đề tên trong mẫu.
- Để biết thêm thông tin về mẫu cung cấp thông tin, 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.

Đôi khi, chúng tôi không cần phải xin phép để chia sẻ một số thông tin nhất định của quý vị. Việc này có thể bao gồm chia sẻ thông tin với:

- các bác sĩ và những người khác cung cấp dịch vụ
- bác sĩ chăm sóc y tế chính của quý vị
- một số cơ quan trong tiểu bang trợ giúp điều trị cho quý vị
- chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

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

Có những trường hợp Magellan có thể tiết lộ thông tin của quý vị mà không cần phải được quý vị cho phép. Thông tin không được pháp luật bảo vệ trong các trường hợp sau:

- Quý vị phạm tội hoặc có khả năng phạm tội. Magellan phải gọi cho cảnh sát.
- Quý vị định gây thương tích cho người khác. Magellan phải cho người đó biết để họ có thể tự bảo vệ bản thân. Magellan cũng phải gọi cho cảnh sát.
- Khi có khả năng lạm dụng, tặc trách hoặc bóc lột trẻ em và/hoặc người lớn, Magellan phải báo cáo điều này cho nhà chức trách địa phương.
- Khi quý vị có thể làm tổn thương chính mình, Magellan phải cố gắng bảo vệ quý vị khỏi gây tổn hại đến bản thân. Chúng tôi có thể cần phải trao đổi với những người khác trong cuộc sống của quý vị hoặc các bác sĩ dịch vụ khác. Chúng tôi chỉ chia sẻ thông tin cần thiết để đảm bảo an toàn cho quý vị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*



# Quyền và Trách nhiệm của Hội viên

## Luật về Quyền Hội viên

Là hội viên, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. 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 bác sĩ phải giải thích các quyền của quý vị tại buổi khám đầu tiên của quý vị.

Là hội viên, quý vị có quyền:

- được đối xử tôn trọng và xem xét với quyền riêng tư của quý vị.
- nhận thông tin về Magellan, dịch vụ, biện pháp điều trị theo cách dễ hiểu.
- nhận các dịch vụ phục hồi tại cơ sở cộng đồng hoặc tại nhà.
- không bị hạn chế, tách biệt và gây hại tại cơ sở cộng đồng hoặc tại nhà.
- được hỗ trợ với dịch vụ điều phối chăm sóc.
- nhận được thông tin theo ngôn ngữ mà quý vị có thể hiểu được và được biên dịch tài liệu miễn phí.
- nhận được thông tin bằng các cách khác nếu quý vị có yêu cầu.
- được giúp đỡ về các quyết định liên quan đến việc chăm sóc của quý vị. Việc này bao gồm quyền nhận ý kiến thứ hai hoặc từ chối chăm sóc.
- nộp khiếu nại hoặc phàn nàn về:
  - Magellan.
  - Một bác sĩ.
  - Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- nộp kháng nghị về một biện pháp hoặc quyết định của Magellan.
- sử dụng quyền của quý vị. Việc này sẽ không ảnh hưởng đến cách Magellan và các bác sĩ của họ điều trị cho quý vị.
- nhận hỗ trợ phù hợp theo Đạo luật về Người Mỹ bị Khuyết tật.
- tham gia thảo luận về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế, bất kể vấn đề chi phí.
- không chịu bất kỳ hình thức kiểm soát nào được sử dụng một cách thù địch.
- đưa ra các ý kiến của quý vị về chính sách Quyền và Trách nhiệm.
- nhận bản sao hồ sơ y tế (có thể áp dụng Luật về quyền riêng tư liên bang).
- yêu cầu hiệu đính hoặc sửa chữa hồ sơ y tế.
- nhận thông tin theo yêu cầu của pháp luật. Điều 42, CFR, Mục 438.10 là điều luật. Trong đây cũng có mô tả về cách thức nhận thông tin của hội viên.
- nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo yêu cầu của pháp luật. Điều 42, CFR, các Mục từ 438.206 đến 438.210 là các điều luật. Các điều luật này có các quy định về việc:
  - Giúp dễ dàng nhận các dịch vụ

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Nhận dịch vụ chăm sóc chất lượng
- Xin phê duyệt cho các dịch vụ
- từ chối bất kỳ dịch vụ y tế hoặc điều trị trên cơ sở tôn giáo trừ khi:
  - Biện pháp điều trị hoặc dịch vụ theo lệnh của tòa án hoặc
  - Từ chối điều trị hoặc dịch vụ có thể gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác.

## **Quyền đối với thông tin của quý vị**

Quý vị có quyền nhận thông tin bất kỳ lúc nào từ Magellan. Thông tin này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- một Sổ tay Hội viên ít nhất một lần một năm từ Magellan nếu quý vị yêu cầu.
- thông tin về Magellan và các bác sĩ của họ.
- các quyền, trách nhiệm và biện pháp bảo vệ cho quý vị.
- thông tin bằng văn bản về các chỉ thị y tế trước và các quyền của quý vị theo luật của tiểu bang.
- mô tả về bảo hiểm sau giờ làm việc và cấp cứu cũng như cách thức nhận các dịch vụ này.
- mô tả các tình trạng bệnh lý cấp cứu.
- mô tả các dịch vụ “sau khi đã ổn định”.
- số lượng và loại quyền lợi của quý vị.
- quy trình để nhận các dịch vụ. Quy trình này bao gồm cả việc lấy giấy phép.
- cách thức di chuyển đến điểm nhận các dịch vụ.
- các thủ tục khiếu nại, kháng nghị và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang. Việc này bao gồm cả khung thời gian của các thủ tục.

Thông tin bổ sung về Quyền và Nghĩa vụ có trên trang web của chúng tôi tại [www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com). Nếu có thắc mắc hoặc gợi ý về thông tin này, vui lòng liên lạc với chúng tôi theo số: 1-800-424-4489 hoặc gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Louisiana.

## **Trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên**

Là hội viên, quý vị có trách nhiệm phải:

- biết và hiểu các quy trình của bác sĩ của quý vị tốt nhất trong khả năng của quý vị
- đối xử tôn trọng với người chăm sóc quý vị
- gọi cho bác sĩ của mình nếu quý vị có thắc mắc
- cung cấp thông tin cần thiết cho dịch vụ chăm sóc với bác sĩ của quý vị
- tuân theo các hướng dẫn và chỉ dẫn từ bác sĩ của quý vị
- nêu thắc mắc với bác sĩ và cho bác sĩ của mình biết nếu quý vị không thể tuân theo phương thức điều trị đã được chỉ định
- hiểu các quan ngại về sức khỏe và tham gia vào việc tạo ra các mục tiêu điều trị có thể đạt được
- biết tên bác sĩ hoặc nhân viên quản lý hồ sơ bệnh án của quý vị

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- gọi cho bác sĩ Healthy Louisiana Plan của mình nếu quý vị mất thẻ Hội viên Medicaid. Nếu quý vị không chắc chắn mình thuộc về chương trình nào, hãy gọi Đường dây Healthy Louisiana theo số 1-855-229-6848 để được trợ giúp.
- đến bất kỳ buổi hẹn khám nào theo thỏa thuận và buổi hẹn khám theo dõi
- thông báo cho bác sĩ và bác sĩ chăm sóc chính về các thay đổi đối với thuốc của quý vị
- cho các bác sĩ biết nếu quý vị phải hủy buổi khám. Làm việc này trước thời gian hẹn.
- nếu quý vị không đồng ý với bác sĩ hoặc Magellan thì hãy làm theo quy trình khiếu nại và kháng cáo đã được mô tả trong sổ tay này.
- thực hiện lối sống lành mạnh. Tránh các hành vi không tốt cho sức khỏe của quý vị.
- nói cho người khác biết nếu quý vị nghi ngờ có lạm dụng và/hoặc gian lận. Hãy gọi đến Đường dây nóng Điều tra Đặc biệt của Magellan theo số 1-800-755-0850.

### **Đồng ý điều trị là gì?**

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối các dịch vụ theo luật pháp tiểu bang. Quý vị cũng có quyền chọn bác sĩ của mình và các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận. Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện sẽ cung cấp một danh sách các bác sĩ trong khu vực có sẵn cho quý vị và sẽ hợp tác với quý vị cũng như Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em để chọn các bác sĩ và dịch vụ cần thiết nhằm giúp quý vị.

Sau khi quý vị chọn một bác sĩ và dịch vụ, bác sĩ đó có thể cần quý vị ký vào một biểu mẫu hoặc đồng ý bằng lời nói để “chấp thuận điều trị” trước khi chữa trị cho quý vị. Mẫu đã được ký này sẽ là giấy cho phép để bác sĩ cung cấp các dịch vụ cho quý vị. Khi ký tên vào mẫu chấp thuận, quý vị cho phép Sở Y tế Louisiana xem hồ sơ của quý vị.

Quý vị có thể quyết định nếu muốn sử dụng một dịch vụ vào bất kỳ lúc nào. Ví dụ: bác sĩ của quý vị có thể muốn quý vị dùng thuốc. Bác sĩ của quý vị sẽ cho quý vị biết về các quyền lợi và nguy cơ của việc dùng thuốc. Họ cũng sẽ yêu cầu quý vị ký vào mẫu đồng ý hoặc quý vị có thể cho phép bằng miệng 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 bác sĩ biết loại hình chăm sóc mà quý vị muốn. Bác sĩ 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* sẽ cho bác sĩ biết mong muốn của quý vị nếu quý vị không thể nói lên mong muốn của mình vì vấn đề y tế.

*Chỉ thị y tế trước về sức khỏe tâm thần* cho bác sĩ sức khỏe hành vi biết các mong muốn của một người. Người mắc bệnh tâm thần điền vào mẫu chỉ thị khi họ còn khả năng thực hiện điều đó. Chỉ thị y tế trước cho bác sĩ biết điều bệnh nhân muốn nếu họ không thể đưa ra quyết định cho chính bản thân mình.

*Ủy quyền chăm sóc sức khỏe tâm thần* là một loại chỉ thị y tế trước. Giấy ủy quyền này cho phép người trưởng thành có quyền đề tên người trưởng thành khác nhằm đưa ra quyết định điều trị thay cho họ.

Hãy cho gia đình và các bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị có chỉ thị y tế trước. Cung cấp các bản sao cho:

- Tất cả các bác sĩ đang chăm sóc cho quý vị. Bao gồm cả bác sĩ chăm sóc chính của quý vị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Người quý vị đề tên là người ủy quyền chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc y tế.
- Các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè tin cậy. Họ có thể giúp các bác sĩ của quý vị đưa ra các lựa chọn cho quý vị.

Liên hệ với Bộ phận 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 thể đưa ra một chỉ thị y tế trước nhưng bác sĩ có thể không muốn tuân thủ chỉ thị trước này “vì vấn đề lương tâm.” Điều này không xảy ra thường xuyên. Nếu thực sự xảy ra, bác sĩ phải đưa cho quý vị các chính sách bằng văn bản:

- nêu rõ các lý do phản đối của cơ sở và bác sĩ của cơ sở đó
- nêu rõ đạo luật cho phép các lý do phản đối đó
- mô tả các tình trạng bệnh lý bị ảnh hưởng

### **Các khiếu nại về việc từ chối chỉ thị y tế trước**

Nếu quý vị nghĩ một bác sĩ không tuân theo các quy định về chỉ thị y tế trước thì quý vị có thể gửi khiếu nại lên Sở Y tế Louisiana và/hoặc Magellan. Bác sĩ của quý vị không được phép đối xử tệ với quý vị bởi vì quý vị có hoặc không có chỉ thị y tế trước hoặc nếu quý vị nộp đơn khiếu nại về việc từ chối 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
- Sở 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: [hss.mail@la.gov](mailto:hss.mail@la.gov)

### **Gian lận và lạm dụng là gì?**

Các hội viên cần phải sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi đúng cách. Nếu hội viên hoặc bác sĩ không trung thực thì họ sẽ bị coi là “gian lận”. Điều này có thể xảy ra để:

- Nhận dịch vụ không được chấp thuận
- Nhận các quyền lợi Medicaid khi một người không đủ điều kiện

“Lạm dụng” nghĩa là tính thêm chi phí vào hệ thống theo những cách thức không trung thực. Ví dụ:

- Đưa thẻ Medicaid hoặc thông tin trên thẻ cho người khác
- Bán thẻ Medicaid hoặc thông tin trên thẻ cho người khác

Nếu dùng sai cách thẻ Hội viên Medicaid của mình, quý vị có thể mất các quyền lợi của mình. Dùng sai cách bao gồm việc đưa hoặc bán thẻ của quý vị cho người khác. Gian lận và lạm dụng là phạm tội nghiêm trọng. Các hành vi này có thể bị pháp luật trừng trị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

## Làm gì với gian lận và lạm dụng

Nếu quý vị nghĩ là có người đang có hành vi gian lận hoặc lạm dụng:

- Hãy gọi Đơn vị Điều tra Đặc biệt của Magellan theo số 1-800-755-0850 hoặc gửi email đến [SIU@MagellanHealth.com](mailto: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](mailto:Compliance@MagellanHealth.com) HOẶC
- Có một số cách để có thể cảnh báo cho Sở Y tế Louisiana để điều tra và trừng phạt nhanh chóng:

Gọi

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

Trực tuyến

- Truy cập trang <http://ldh.la.gov/index.cfm/form/22> để Khiếu nại Hành vi Gian lận của Bác sĩ
- 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 mẫu Khiếu nại hành vi gian lận của bác sĩ đến:

Gainwell Technologies

SURS Department

8591 United Plaza Blvd., Baton Rouge, LA 70809

- Gửi mẫu Khiếu nại hành vi gian lận của Người nhận Medicaid đến:

Louisiana Department of Health (Sở Y tế Louisiana)

Customer Service Unit (Đơn vị Dịch vụ Khách hàng)

P.O. Box 91278, Baton Rouge, LA 70821-9278

Fax

- Gửi khiếu nại Hành vi Gian lận của Bác sĩ đến 225-216-6129.
- Gửi khiếu nại Hành vi Gian lận của Người nhận Medicaid đến 225-389-2610

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

# Phục hồi, Khả năng phục hồi nhanh, Sức khỏe và Hỗ trợ Đồng hành

Các giá trị về sự phục hồi và khả năng phục hồi nhanh đã dẫn dắt chúng tôi khi làm việc với các bác sĩ tại Louisiana. Chúng tôi muốn cùng nhau mang lại sự chăm sóc tốt nhất cho từng hội viên.

## Sức khỏe và 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
- Hỗ trợ đồng hành

## 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 phương thức riêng. Một số điều thường áp dụng với tất cả mọi người:

- Thay đổi tích cực là có thể.
- Khả năng phục hồi xây dựng dựa trên các điểm mạnh và kỹ năng đối phó của quý vị.
- Kỹ năng đối phó cải thiện trong quá trình phục hồi.

Phục hồi bao gồm việc có các lựa chọn về dịch vụ và sự hỗ trợ của quý vị. 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. Bác sĩ, bạn 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 được 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 trang 25 – 26 trong sổ tay này để biết về quyền và trách nhiệm của quý vị).

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

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. Quý vị sẽ đọc thêm về hỗ trợ đồng hành ở phần sau.

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 bác sĩ 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 tìm hiểu 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 nghĩa là làm việc hoặc làm 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.

### **Sức khỏe 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 hoặc 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.

Bức tranh dưới đây cho thấy tám lĩnh vực sức khỏe. Xem xét từng lĩnh vực. Xem cách lĩnh vực đó áp dụng như thế nào với cuộc sống của quý vị.

<p><b>MÔI TRƯỜNG</b> Sức khỏe tốt bằng cách có môi trường dễ chịu và khuyến khích hỗ trợ sức khỏe</p>	<p><b>CẢM XÚC</b> Đối phó hiệu quả với cuộc sống và tạo các mối quan hệ thỏa mãn</p>	<p><b>TÀI CHÍNH</b> Hài lòng với tình hình tài chính hiện tại và tương lai</p>
<p><b>TRÍ TUỆ</b> Nhận biết khả năng sáng tạo và tìm cách để nâng cao kiến thức và kỹ năng</p>	<p><b>Sức khỏe</b></p>	<p><b>NGHỀ NGHIỆP</b> Sự hài lòng cá nhân và làm giàu từ công việc</p>
<p><b>THỂ CHẤT</b> Nhận biết nhu cầu về hoạt động thể chất, thực phẩm sạch và giấc ngủ</p>	<p><b>TINH THẦN</b> Mở rộng ý thức của chúng ta về mục đích và ý nghĩa trong cuộc sống</p>	<p><b>XÃ HỘI</b> Phát triển ý thức kết nối, sở hữu và hệ thống hỗ trợ phát triển tốt</p>

*Được Cơ quan Quản lý Lạm dụng Dược chất và Sức khỏe Tâm thần (Substance Abuse and Mental Health Services Administration - SAMHSA) cho phép sử dụng.  
Xem Sáng kiến về Sức khỏe của SAMHSA: [www.samhsa.gov/wellness-initiative](http://www.samhsa.gov/wellness-initiative).*

## Hỗ trợ đồng hành là gì?

Hỗ trợ đồng hành là khi những người có kinh nghiệm như quý vị chia sẻ kinh nghiệm sống về các vấn đề sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng dược chất. Hỗ trợ đồng hành đến từ những người muốn giúp quý vị khôi phục và khỏe mạnh. Điều này có thể giúp quý vị xây dựng một vòng tròn hỗ trợ mà quý vị có thể tin tưởng. Hỗ trợ đồng hành giúp những người có các vấn đề về sức khỏe tâm thần và các vấn đề về sức khỏe thể chất. Việc này giúp họ sống tốt hơn, lành mạnh hơn trong cộng đồng.

Các thành viên gia đình và cha mẹ có những trải nghiệm tương tự cũng có thể hỗ trợ đồng hành. Có thể đào tạo họ để giúp đỡ các gia đình và cha mẹ khác. Các thành viên gia đình sống với các cá nhân có vấn đề về sức khỏe hành vi đôi khi cần nói chuyện với ai đó hiểu rõ về họ. Hỗ trợ đồng hành từ gia đình và cha mẹ có thể giúp cho những người có con nhỏ hoặc thanh thiếu niên gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần.

## Làm cách nào tôi có thể được hỗ trợ đồng hành?

Hỗ trợ và đào tạo đồng hành cho thanh thiếu niên và phụ huynh là các dịch vụ được bảo hiểm dành cho hội viên tham gia CSoC. Vui lòng xem trang 32 để biết thông tin về các dịch vụ này. Hỗ trợ đồng hành cũng có thể được cung cấp thông qua các nguồn lực cộng đồng, như:

- nhóm tự hỗ trợ
- tổ chức đồng hành điều hành

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*



- tổ chức gia đình/cha mẹ điều hành

*Nhóm tự hỗ trợ* được thành lập từ những người khác chung sống cùng những thách thức mà hội viên có thể đang gặp phải. Một ví dụ về nhóm tự giúp đỡ là nhóm Cai nghiện Rượu Ẩn danh. Một ví dụ khác là nhóm Khả năng phục hồi và Sức khỏe Toàn diện Hỗ trợ Đồng hành. Trong các nhóm này, quý vị có thể tham gia học hỏi cách tạo ra các lựa chọn lối sống lành mạnh với người khác. Các lựa chọn này sẽ dựa trên mục tiêu và niềm hy vọng của chính quý vị. Có nhiều nhóm tự hỗ trợ do các tổ chức điều hành gia đình và/hoặc đồng hành tại Louisiana cung cấp. Nhiều tổ chức được liệt kê tại sổ tay này ở mục “Các Nguồn Lực Hữu ích Khác”.

*Các tổ chức gia đình/cha mẹ điều hành là các tổ chức* chính thức hơn. Họ có nhiều dịch vụ và hỗ trợ. Các tổ chức này do chính những thành viên trong gia đình có các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần.

# Thông tin Khác về Cung cấp các Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi

Có nhiều loại dịch vụ được cung cấp để điều trị các nhu cầu về sức khỏe hành vi. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này tại nhiều nơi ở Louisiana. Danh sách sau đây mô tả các dịch vụ *được bảo hiểm (trả tiền) thông qua Medicaid của Louisiana*. Đối với các dịch vụ được bảo hiểm, các bác sĩ cần cho Magellan biết rằng các dịch vụ sức khỏe hành vi là cần thiết. Tuy nhiên, quy định này không áp dụng cho các dịch vụ điều trị khủng hoảng (xem bên dưới). Quý vị có thể cần các dịch vụ đặc biệt khó tìm hoặc *không nêu cụ thể trong sổ tay hướng dẫn này*. Hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Chúng tôi phải tuân thủ theo các quy tắc đặc biệt khi đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị. Điều này bao gồm loại dịch vụ mà quý vị nhận được và thời gian dịch vụ sẽ kéo dài. Các bác sĩ của Magellan phải tuân thủ theo những quy tắc như nhau. Nhân viên và bác sĩ của Magellan không được nhận thưởng nếu họ từ chối cung cấp quyền lợi hoặc dịch vụ cho quý vị.

Khi tìm các dịch vụ về sức khỏe hành vi và sử dụng dược chất, vui lòng cho Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện hoặc Magellan biết về mọi nhu cầu đặc biệt của quý vị. Chúng tôi muốn giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất.

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. Bác sĩ thuộc Magellan của quý vị không thể tính phí cho quý vị đối với bất cứ dịch vụ nào chúng tôi phê duyệt. Nếu một bác sĩ trong mạng lưới của Magellan và Magellan không đồng ý về sự cần thiết y tế của các dịch vụ mà quý vị nhận. Bác sĩ đó không được 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, bác sĩ hay người hỗ trợ hội viên có thể gọi tới ban dịch vụ khách hàng của chúng tôi 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần để xin giấy giới thiệu tới một bác sĩ trong mạng lưới.

## **Có những loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi nào?**

Quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ này khi được bảo hiểm theo Louisiana Medicaid. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này thông qua Magellan.

### *Dịch vụ điều trị khủng hoảng*

Hội viên và gia đình có thể nhận các dịch vụ ngoại trú (không ở trong bệnh viện) khi có khủng hoảng. (Khủng hoảng tương tự như cấp cứu). Dịch vụ này giúp mọi người được điều trị vào thời gian và địa điểm mà họ cần. Những hội viên đang được điều trị cần liên lạc với bác sĩ của họ để được hỗ trợ trong cơn khủng hoảng.

Hãy liên lạc với Magellan nếu quý vị không biết về cách thức nhận dịch vụ trong cơn khủng hoảng. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một bác sĩ điều trị khủng hoảng cho quý vị. Gọi 1-800-424-4046. Magellan cũng có thể giúp chăm sóc theo dõi sau cơn khủng hoảng. Nếu các triệu chứng của quý vị bao gồm những suy nghĩ về việc làm hại bản thân hoặc một người nào khác, thì quý vị cần:

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- Tìm trợ giúp ngay bằng cách gọi 911.
- Đến bệnh viện gần nhất để được chăm sóc cấp cứu.
- Gọi tới đường dây nóng về khủng hoảng như Đường dây nóng Ngăn ngừa Tự sát Quốc gia theo số 1-800-273-8255.

Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng về sức khỏe hành vi và sử dụng dược chất được Medicaid bảo hiểm được mô tả dưới đây.

### *Can thiệp Khủng hoảng*

Quý vị có thể được giúp đỡ ngay nếu đang gặp phải vấn đề sức khỏe tâm thần nặng hoặc lên cơn khủng hoảng. Nhà tư vấn 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 bác sĩ 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
- Quý vị có thể nhận dịch vụ này tại:

### *Ổn định Cơn khủng hoảng*

Dịch vụ này có nghĩa là thanh thiếu niên và gia đình họ có thể nhận giúp đỡ về khủng hoảng nếu có vấn đề sức khỏe hành vi nghiêm trọng. Dịch vụ này có thể giúp tránh việc đưa thanh thiếu niên vào bệnh viện hoặc cơ sở chữa bệnh khác. Hãy trao đổi với Nhân viên điều phối Dịch vụ Toàn diện về cách tiếp cận dịch vụ này.

## **Dịch vụ Nội trú**

Những dịch vụ này được cung cấp trong cơ sở bệnh viện.

### *Dịch vụ Tâm thần Nội trú*

Chương trình điều trị này được thực hiện trong cơ sở bệnh viện. Nhân viên sẽ cung cấp liệu pháp để giúp điều trị các triệu chứng của quý vị. Bác sĩ sẽ làm việc với quý vị để tìm ra loại thuốc có thể điều trị. Quý vị nên đến các buổi hẹn khám theo dõi sau khi xuất viện. Buổi khám theo dõi đầu tiên phải trong vòng bảy ngày kể từ khi xuất viện hoặc sớm hơn.

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

Cấp độ chăm sóc của bệnh viện này là dành cho các hội viên cần được đánh giá có định hướng về mặt y tế và kiểm soát hội chứng cai nghiện 24 giờ trong cơ sở điều trị nội trú chăm sóc cấp tính.

## **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 Lâm sàng có Giấy phép hành nghề (LCSW);
- Nhà tư vấn Chuyên nghiệp có Giấy phép hành nghề;
- Nhà trị liệu Hôn nhân và Gia đình có Giấy phép hành nghề (LMFT);

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

- 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*

Các dịch vụ này là dành cho hội viên có quan ngại về sức khỏe tâm thần. Đây còn là những dịch vụ dành cho những người cần hỗ trợ khi thay đổi cuộc sống. Dịch vụ này có nghĩa là quý vị và bác sĩ trị liệu sẽ gặp nhau thường xuyên. Thường là mỗi tuần một lần. “Liệu pháp trò chuyện” này có thể giúp quý vị cảm thấy tốt hơn và giúp 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) hoặc y tá thực hành sẽ làm việc với quý vị để tìm hiểu quý vị có cần dùng thuốc không. Họ có thể cho thuốc để giúp quý vị cảm thấy tốt hơn.

#### *Trắc nghiệm Tâm lý*

Bác sĩ tâm lý có giấy phép hành nghề sẽ yêu cầu quý vị trả lời các câu hỏi hoặc hoàn thành các tác vụ. Điều này giúp bác sĩ tâm lý xác định được các vấn đề mà một người có thể gặp phải.

#### *Dịch vụ Rối loạn do Sử dụng Dược chất Ngoại trú*

Đây là dịch vụ dành cho những hội viên có quan ngại về việc sử dụng dược chất. Dịch vụ này có nghĩa là quý vị và bác sĩ trị liệu sẽ gặp nhau thường xuyên. Thường là mỗi tuần một lần. Quý vị trao đổi và phân tích về mối quan ngại khi sử dụng dược chất. Việc này có thể giúp quý vị cảm thấy tốt hơn và giúp phục hồi.

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

Dịch vụ này là một chương trình từ hai giờ trở lên mỗi ngày, vài lần một tuần. Chương trình này cung cấp dịch vụ điều trị lạm dụng dược chất theo nhóm cho nhiều người trong một cơ sở cộng đồng. Đây là dịch vụ dành cho những người cần các dịch vụ chuyên sâu hơn dịch vụ chăm sóc ngoại trú thông thường. Dịch vụ này có thể lên tới 19 giờ một tuần. Quý vị không phải ở lại qua đêm.

### **Dịch vụ Tại Nhà và Tại Cộng đồng**

Các dịch vụ này được cung cấp chủ yếu trong môi trường gia đình và cộng đồng đáp ứng cho các nhu cầu sử dụng dược chất và sức khỏe hành vi.

#### *Liệu pháp Chức năng Gia đình*

Liệu pháp Chức năng Gia đình (FFT) là dịch vụ dành cho thanh thiếu niên từ 10 đến 18 tuổi và gia đình để giúp khắc phục các vấn đề về hành vi. Dịch vụ này được thiết kế để giúp thanh thiếu niên thay đổi hành vi của họ.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Liệu pháp Chức năng Gia đình Phúc lợi Trẻ em (FFT-CW) dành cho người từ 5 đến 18 tuổi và gia đình để giúp giải quyết các vấn đề về hành vi. Dịch vụ này dành cho thanh thiếu niên và gia đình có thể liên quan đến hệ thống phúc lợi trẻ em.

#### *Dịch vụ Xây tổ ấm (Homebuilders)*

Xây tổ ấm là dịch vụ dành cho thanh thiếu niên đến 17 tuổi và gia đình của họ. Dịch vụ Xây tổ ấm giúp đỡ các gia đình khi trẻ em có nguy cơ bị đưa ra 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 liên quan đến phúc lợi trẻ em hoặc hệ thống tư pháp cho trẻ vị thành niên.

#### *Hỗ trợ và Điều trị Tâm thần tại Cộng đồng*

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

- lập kế hoạch và giải quyết vấn đề nhằm cảm thấy thoải mái và tự tin hơn trong cuộc sống hàng ngày
- tìm bạn bè, cảm thấy thoải mái hơn với người khác và tránh những điều gây ra 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 Tâm lý xã hội*

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 cách 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/nhận giúp đỡ để tham gia các lớp học mà quý vị thích hoặc tìm một công việc

#### *Điều trị Kiên quyết tại Cộng đồng (ACT) (cho người từ 18 tuổi trở lên)*

ACT là các nhóm lưu động cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, phục hồi chức năng và điều trị chuyên sâu cho người từ 18 tuổi trở lên. Họ làm việc với những cá nhân đang mắc bệnh về tâm thần dai dẳng và nghiêm trọng cũng như những rối loạn xảy ra đồng thời không thể đạt được cũng như duy trì được sự ổn định trong cộng đồng. Các dịch vụ được nhóm chuyên gia về sức khỏe tâm thần cung cấp trong cộng đồng của quý vị.

#### *EPSDT (Tìm soát Sớm, Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị)*

Người dưới 21 tuổi, có tham gia Medicaid, đủ điều kiện nhận quyền lợi EPSDT. Loại bảo hiểm này cung cấp khả năng tiếp cận với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa. EPSDT đảm bảo trẻ em nhận được sự chăm sóc quan trọng cần thiết cho các em:

- *Sớm*: đánh giá và xác định các vấn đề sớm
- *Định kỳ*: kiểm tra sức khỏe của trẻ định kỳ theo khoảng thời gian phù hợp với độ tuổi
- *Sàng lọc*: cung cấp các bài kiểm tra về thể chất, tinh thần, phát triển, nha khoa, thính giác, thị lực và các xét nghiệm sàng lọc khác để phát hiện các vấn đề tiềm ẩn
- *Chẩn đoán*: thực hiện các xét nghiệm chẩn đoán để theo dõi khi xác định được nguy cơ và
- *Điều trị*: kiểm soát, sửa đổi hoặc giảm các vấn đề về sức khỏe khi được phát hiện.

Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.

## **Các Dịch vụ của Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (Coordinated System of Care - CSoc)**

Đây là những dịch vụ miễn trừ chuyên môn được cung cấp để hỗ trợ thanh thiếu niên và gia đình tại nhà và cộng đồng của họ.

### *Hỗ trợ Toàn diện*

Quý vị có thể gặp gỡ trực tiếp với nhân viên sẽ giúp quý vị và trẻ đưa ra quyết định về việc 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 bao gồm hội viên và phụ huynh/người giám hộ. Các cuộc gặp này cũng có thể bao gồm các thành viên gia đình khác, bác sĩ và bất kỳ người nào liên quan đến trẻ hoặc gia đình.

### *Hỗ trợ và Đào tạo dành cho Thanh thiếu niên*

Trẻ em/thanh thiếu niên có thể được hỗ trợ từ thanh thiếu niên được đào tạo khác và đã gặp các vấn đề tương tự.

### *Hỗ trợ và Tập huấn dành cho Cha mẹ*

Gia đình có thể được tập huấn từ những gia đình có trải nghiệm tương tự. Điều này giúp các gia đình học hỏi các kỹ năng mới để giúp kiểm soát các hành vi và triệu chứng của trẻ. Mục tiêu đặt ra là mái ấm an toàn, khỏe mạnh dành cho trẻ em và thanh thiếu niên.

### *Các Dịch vụ Xây dựng Kỹ năng Sống Độc lập*

Thanh thiếu niên có thể học các kỹ năng sống cần thiết để tự sống tốt.

### *Chăm sóc Nghỉ ngơi Ngắn hạn*

Thanh thiếu niên có thể được chăm sóc trực tiếp từ gia đình hoặc cộng đồng của mình. Việc này giúp giảm bớt gánh nặng cho gia đình những trẻ gặp vấn đề sức khỏe hành vi nghiêm trọng.

## **Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi được Bảo hiểm Khác**

Quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi và sử dụng dược chất này khi được bảo hiểm theo Louisiana Medicaid. Magellan không bao trả cho những dịch vụ này. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này thông qua Healthy Louisiana Plan của mình.

### *Cơ sở Điều trị Tâm thần Nội trú cho Trẻ em và Trẻ vị thành niên*

Là cơ sở cho thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể ở lại để điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu.

### *Nhà Trị liệu theo Nhóm cho Trẻ em và Thanh thiếu niên*

Thanh thiếu niên có thể sống tại cơ sở giống như nhà của mình với một nhóm nhỏ thanh thiếu niên khác để học cách giúp cảm thấy tốt hơn, tìm các bạn mới và làm việc tốt hơn ở nhà, trường học và nơi làm việc.

### *Điều trị Sử dụng Dược chất Nội trú*

Dịch vụ này nghĩa là quý vị có thể nhận tư vấn và điều trị để giúp bỏ sử dụng rượu hoặc ma túy bao gồm điều trị tại cơ sở nội trú.

## **Dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi không được Bảo hiểm**

*Đa Liệu pháp Toàn thân (MST)* không được bảo hiểm cho hội viên tham gia CSoc. MST là một phương pháp điều trị dựa trên bằng chứng cho thanh thiếu niên được chẩn đoán mắc bệnh về sức khỏe tâm thần nguyên phát phải đưa vào hoặc có nguy cơ được đưa vào hệ thống tư pháp cho trẻ vị thành niên. Medicaid không bao trả cho dịch vụ này vì MST tương tự như những dịch vụ được cung cấp thông qua

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Chương trình CSoc. Dịch vụ này được bao trả cho những hội viên không tham gia CSoc thông qua Healthy Louisiana Plan của 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 bao trả các dịch vụ bệnh viện dành cho nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị (dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và sử dụng dược chất). Nếu đủ điều kiện cho Medicaid, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe/thể chất thông qua Healthy Louisiana Plan của quý vị. Một số dịch vụ y tế không được bao trả trong Magellan là:

- Chăm sóc tại cơ sở 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

Nếu gặp khó khăn về sức khỏe thể chất, như nhiễm trùng hoặc gãy tay thì quý vị nên gọi cho Healthy Louisiana Plan của mình. Healthy Louisiana Plan sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu về sức khỏe thể chất của quý vị. Liên hệ với Dịch vụ Khách hàng tại Healthy Louisiana Plan của quý vị. Tên và số điện thoại của Healthy Louisiana Plan được liệt kê dưới đây.

Aetna Better Health ..... 1-855-242-0802

Healthy Blue..... 1-844-521-6941

AmeriHealth Caritas ..... 1-888-756-0004

Louisiana Healthcare Connections ..... 1-866-595-8133

United Healthcare Community Plan ..... 1-866-675-1607

Humana Healthy Horizons ở Louisiana ..... 1-800-448-3810

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**

Đôi khi thuốc (dược phẩm) là một phần của phương pháp điều trị. Bác sĩ, bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý y khoa hoặc y tá thực hành nâng cao sẽ kê toa thuốc cho quý vị nếu quý vị cần dùng thuốc. 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 của mình. Mỗi loại thuốc của Healthy Louisiana Plan đều có thông tin thuốc trên trang web của tổ chức. Một vài loại thuốc cần phải được phê duyệt trước. Vui lòng kiểm tra với bác sĩ hoặc Healthy Louisiana Plan của quý vị.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

# Các Nguồn lực Khác

*MY LIFE (Magellan Youth Leaders Inspiring Future Empowerment - Trao Tương lai Tươi sáng cho Các Nhà Lãnh đạo Trẻ Magellan)*

MY LIFE là một nhóm thanh thiếu niên độ tuổi từ 13 đến 23 đã trải qua các vấn đề về sức khỏe tâm thần, sử dụng dược chất và các vấn đề liên quan đến chăm sóc nuôi dưỡng. Thông qua các buổi gặp mặt thường xuyên, các sự kiện đặc biệt và các bài thuyết trình tại địa phương và quốc gia, nhóm này đóng vai trò quan trọng trong việc giúp cải thiện các dịch vụ và hệ thống dành cho thanh thiếu niên trên toàn quốc—bao gồm cả Louisiana.

Để biết thêm về MY LIFE, hãy truy cập <https://www.magellanoflouisiana.com/formembers/community/my-life/>

## **Tìm hiểu thêm về Hỗ trợ Toàn diện**

*Sáng kiến Hỗ trợ Toàn diện Quốc gia (NWI) Sổ tay dành cho Gia đình*

[https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound\\_Family\\_Guide09-2010.pdf](https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound_Family_Guide09-2010.pdf)

## **Các Nhóm Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi**

Các nhóm tại địa phương và quốc gia sẽ giúp những người có nhu cầu về sức khỏe hành vi. 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

Điện thoại: 225-892-9522 hoặc 225-588-8763

Email: [wahaug@cox.net](mailto:wahaug@cox.net)

*New Orleans*

DBSA New Orleans (người lớn)

Điện thoại: 504-286-1916 hoặc 504-897-3413

Email: [info@dbsaneworleans.org](mailto:info@dbsaneworleans.org)

Website: [www.dbsaneworleans.org](http://www.dbsaneworleans.org)

## **Nhóm Hỗ trợ Giáo dục**

*Gia đình Giúp đỡ Gia đình*

*Khu vực 1 (vùng New Orleans)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình NOLA*

Serving Orleans, Plaquemines, St. Bernard

2401 Westbend Parkwy, Căn hộ 3090

New Orleans, LA 70114

Điện thoại: 504-943-0343 hoặc 1-877-243-7352 (miễn cước)

Fax: 504-940-3242

Email: [info@fhfsela.org](mailto:info@fhfsela.org)

Trang web: [www.fhfsela.org](http://www.fhfsela.org)

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*



*Khu vực 2 (vùng Baton Rouge)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình của Greater Baton Rouge*  
Phục vụ Đông và Tây Baton Rouge, Đông và Tây Feliciana, Iberville, Pointe Coupee và Ascension  
2356 Drusilla Lane, Baton Rouge, LA 70809  
Điện thoại: 225-216-7474 hoặc 1-866-216-7474 (miễn cước)  
Fax: 225-216-7977  
Email: info@fhfgbr.org  
Trang web: 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  
Văn phòng: 286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301  
Hộp thư: P.O. Box 1345, Thibodaux, LA 70302  
Điện thoại: 985-447-4461 hoặc 1-800-331-5570 (miễn cước)  
Fax: 985-447-7988  
Email: bayoulandfhf@gmail.com  
Trang web: 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: info@fhfacadiana.org  
Trang web: www.fhfacadiana.org

*Khu vực 5 (vùng Tây Nam)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình tại Tây Nam 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: info@fhfswla.org  
Trang web: 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: fhfxroads@gmail.com

*Khu vực 7 (vùng Tây Bắc)—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: 318-742-7260  
Email: info@fhfregion7.com  
Trang web: www.fhfregion7.com

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

*Khu vực 8 (vùng Đông Bắc)—Gia đình Giúp đỡ Gia đình tại Đông Bắc Louisiana, Inc.*

Phục vụ Giáo xứ Caldwell, Đông Carroll, Franklin, Jackson, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union và Tây Carroll

5200 Northeast Road, Monroe, LA 71203

Điện thoại: 318-361-0487 hoặc 1-888-300-1320 (miễn cước)

Fax: 318-361-0417

Email: [info@fhfnela.org](mailto:info@fhfnela.org)

Trang web: [www.fhfnela.org](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: 985-875-9976

Email: [info@fhfnorthshore.org](mailto:info@fhfnorthshore.org)

Trang web: [www.fhfnorthshore.org](http://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: [info@fhfjefferson.org](mailto:info@fhfjefferson.org)

Trang web: [www.fhfogno.org](http://www.fhfogno.org)

*Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần của Greater Baton Rouge*

Hiệp hội Sức khỏe Tâm thần của Greater Baton Rouge 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 dược chất.

544 Colonial Dr., Baton Rouge, LA 70806

Điện thoại: 225-929-7674

Fax: 225-924-0429

Trang web: [www.mhagbr.com](http://www.mhagbr.com)

*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 độ tuổi nhận được các dịch vụ. Họ có thông tin 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: [info@namilouisiana.org](mailto:info@namilouisiana.org)

Website: [www.namilouisiana.org](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 – Sở Y tế Louisiana*

Mọi người có thể báo cáo về việc lạm dụng và bỏ mặc những người lớn không thể bảo vệ bản thân.

Gọi đường dây nóng 24 giờ/ngày, bảy ngày/tuần: 1-800-898-4910.

P.O. Box 3518, Baton Rouge, LA 70821

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Điện thoại: 225-342-9057

Trang web: <https://ldh.la.gov/index.cfm/subhome/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 xem xét các báo cáo về việc lạm dụng và bỏ mặc trẻ em. Chương trình này cung cấp các dịch vụ hữu ích cho trẻ em và gia đình.

627 N. Fourth St., Baton Rouge, LA 70802

Đường dây nóng: 1-855-4LA-KIDS (1-855-452-5437)

Trang web: [www.dcf.louisiana.gov](http://www.dcf.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: 225-342-9500

Trang web: <https://www.ldh.la.gov/index.cfm/subhome/10>

*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: [hss.mail@la.gov](mailto:hss.mail@la.gov)

Trang web: <http://ldh.la.gov/index.cfm/subhome/32>

*Louisiana 2-1-1*

Đây là đường dây thông tin và giới thiệu giúp quý vị tìm các nguồn lực cho các nhu cầu hàng ngày và trong thời gian khủng hoảng. Quý vị có thể gọi 211 để tiếp cận. Đường dây này hoạt động 24 giờ/ngày, bảy ngày/tuần.

Trang web: [www.louisiana211.org](http://www.louisiana211.org)

*Chương trình Medicaid Louisiana*

Hệ thống Medicaid Louisiana là cơ quan thuộc Sở Y tế. Hệ thống này giám sát các công ty sức khỏe cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người và gia đình đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medicaid và các chương trình hỗ trợ y tế khác.

Điện thoại: 1-888-342-6207

Trang web: [www.ldh.la.gov/medicaid](http://www.ldh.la.gov/medicaid)

*Healthy Louisiana Plans (Chăm sóc Sức khỏe Thể chất của LA Medicaid)*

Thông qua Healthy Louisiana Plans, người nhận Medicaid đăng ký vào một chương trình sức khỏe thể chất. Nếu không biết chương trình Healthy Louisiana Plan của mình hoặc có thắc mắc khác, quý vị có thể gọi 1-855-229-6848.

*Chương trình Quản lý Quyền lợi Nhà thuốc Medicaid Louisiana*

Chương trình Quản lý Quyền lợi Nhà thuốc Medicaid Louisiana cung cấp các toa thuốc cho các thành viên Medicaid.

Điện thoại: 1-800-437-9101

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

Email: PharmacyMedicaid@la.gov

Trang web: <http://ldh.la.gov/index.cfm?md=form&tmp=home&fmid=32>

## **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: 225-478-9685

Fax: 225-929-9740

Email: [jboult.behavioralservices@gmail.com](mailto:jboult.behavioralservices@gmail.com)

Trang web: <https://fsobehavioralservicesofla.com>

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

*Khu vực 1 (các vùng Giáo xứ New Orleans và Jefferson) Dịch vụ Gia đình và Trẻ em Quốc gia*

Phục vụ các Giáo xứ Jefferson, Orleans, Plaquemines và St. Bernard

824 Elmwood Park Blvd, Ste 135, Harahan, LA 70123

Điện thoại: 504-266-2576

*Khu vực 2 (vùng Baton Rouge) Dịch vụ Gia đình và Trẻ em Quốc gia Baton Rouge*

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

9150 Bereford Drive, Baton Rouge, LA 70809

*Khu vực 3 (vùng Giáo xứ Florida) Choices, Inc.*

Phục vụ Giáo xứ Livingston, St. Helena, Tangipahoa, Washington và St. Tammany

116 Robin Hood Dr., Suite B, Hammond, LA 70403

Điện thoại: 985-318-3250

*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

*Khu vực 5 (vùng Acadiana) Eckerd Connects*

Phục vụ Giáo xứ Evangeline, Acadia, St. Landry, St. Martin, Iberia, Lafayette, St. Mary và Vermillion

1414 Eraste Landry Road, Lafayette, LA 70506

Điện thoại: 337-456-6668

*Khu vực 6 (vùng Lake Charles) Choices, Inc.*

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

*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

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.*

*Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

*Khu vực 8 (vùng Shreveport) Choices, Inc.*

Phục vụ Giáo xứ Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, DeSoto, Jackson, Natchitoches, Red River, Sabine và Webster

2620 Centenary Blvd, Ste #180, Shreveport, LA 71104

Điện thoại: 318-221-1807

*Khu vực 9 (vùng Monroe) Dịch vụ Toàn diện Đông Bắc Louisiana*

Ascent Health, Inc. phục vụ Giáo xứ Đông Carroll, Franklin, Lincoln, Madison, Morehouse, Ouachita, Richland, Tensas, Union và Tây Carroll

502 North 2nd St., Monroe, LA 71201

Điện thoại: 318-654-4245

# Từ điển

**Hành động Bất lợi**—Quyết định từ chối yêu cầu đối với các dịch vụ hoặc quyết định chấp thuận cho một dịch vụ nhưng ít hơn so với được yêu cầu.

**Chỉ thị y tế Trước**—Là hướng dẫn bằng văn bản. Hướng dẫn này giải thích các mong muốn của quý vị về những loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn hoặc không muốn.

**Kháng nghị**—Là yêu cầu xem xét lại một quyết định.

**Chấp thuận Dịch vụ**—Quy trình thường cho thấy rằng các dịch vụ không phải cấp cứu là cần thiết. Quy trình này phải được thực hiện trước khi quý vị có thể nhận được các dịch vụ này.

**Sở Y tế Louisiana/Văn phòng Sức khỏe Hành vi**—Đây là cơ quan của tiểu bang. Cơ quan này giám sát việc sử dụng tiền của liên bang và tiểu bang để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi.

**Nhà cung cấp Sức khỏe Hành vi**—Người hoặc địa điểm quý vị chọn để được nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Dịch vụ này có thể bao gồm:

- 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

**Nhóm Dịch vụ Gia đình và Trẻ em (CFT)**—Một nhóm người được chọn với gia đình và kết nối với họ thông qua các mối quan hệ hỗ trợ tự nhiên, cộng đồng và chính thức. CFT soạn lập và thực hiện kế hoạch của gia đình, giải quyết các nhu cầu chưa được đáp ứng và hướng tới kỳ vọng của gia đình.

**CHIP**—Chương trình Bảo hiểm Y tế Trẻ em (Children’s Health Insurance Program). Chương trình này ra đời vào năm 1997 theo Điều XXI của Luật An sinh Xã hội. Tại Louisiana, chương trình này được gọi là LaCHIP.

**Đồng ý Điều trị**—Quý vị đồng ý nhận các dịch vụ.

**Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoc)**—Đây là một nỗ lực mới nhằm giúp đỡ các trẻ em và thanh thiếu niên Louisiana gặp phải các vấn đề về sức khỏe hành vi nghiêm trọng. Các trẻ em này cũng có thể mắc nhiều hơn một bệnh. Chúng có nguy cơ phải sống ở xa nhà. Mục tiêu của CSoc là giữ cho trẻ em:

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

**Tình trạng Cấp cứu Y tế**—Một tình trạng y tế với các triệu chứng nghiêm trọng (bao gồm đau dữ dội). Nếu không được chăm sóc thì tình trạng bệnh nhân sẽ rất xấu.

**Dịch vụ Cấp cứu**—Các dịch vụ điều trị nội trú và ngoại trú được bảo hiểm. Các dịch vụ này được bác sĩ đủ trình độ chuyên môn cung cấp các dịch vụ này. Các dịch vụ có thể cần thiết để khắc phục hoặc giảm bớt một vấn đề y tế nghiêm trọng.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

**Kháng nghị Cấp tốc**—Kháng nghị được tiến hành sớm hơn kháng nghị thông thường. Quá trình kháng nghị này được thực hiện để tránh nguy cơ đối với mạng sống hoặc sức khỏe của một người.

**Người hướng dẫn**—Một người được đào tạo để điều phối quy trình toàn diện cho riêng một gia đình.

**Gia đình**—Nhóm chăm sóc chính. Gia đình là một nhóm người sống cùng nhau ở đó người lớn nuôi dưỡng trẻ nhỏ.

**Tổ chức Hỗ trợ Gia đình (FSO)**—Một công ty phi lợi nhuận có hội đồng quản trị. Tổ chức này cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho gia đình và thanh thiếu niên.

**Khiếu nại/Yêu cầu Điều tra**—Khi quý vị cảm thấy các quyền của mình đã bị vi phạm. Khi quý vị nói rằng quý vị không hài lòng với một phần dịch vụ chăm sóc. Khi quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà mình nhận được.

**LaCHIP**—Đây là Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của Trẻ em Tiểu bang Louisiana dành cho trẻ em tới 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

**Hội viên**—Hội viên bao gồm người lớn, thanh thiếu niên hoặc trẻ em được ghi danh với Magellan để nhận các dịch vụ CSoC.

**Thông báo Vụ việc**—Khi Magellan hoặc bác sĩ cho hội viên biết về kết quả của vụ việc hoặc quyết định liên quan đến các dịch vụ.

**Địa điểm Bố trí Ngoài nhà**—Các địa điểm ngoài nhà nơi trẻ em và thanh thiếu niên nhận các dịch vụ đặc biệt. Các địa điểm này có thể bao gồm:

- Cơ sở điều trị
- Trường học thay thế
- Dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng
- Cơ sở chăm sóc an toàn
- Các địa điểm ngoài nhà khác

**Kế hoạch Chăm sóc**—Tài liệu mô tả về gia đình, nhóm và công việc cần thiết để đáp ứng nhu cầu của gia đình và đạt được mục tiêu dài hạn của gia đình.

**Dịch vụ Chăm sóc Sau Ổn định**—Các dịch vụ được phê duyệt trước để giúp một bệnh trạng cấp cứu y tế. Các dịch vụ này được cung cấp sau khi cá nhân ổn định để giúp duy trì tình trạng đó. Các dịch vụ này cũng có thể được sử dụng để cải thiện tình trạng bệnh.

**Giấy Ủy quyền**—Văn bản tuyên bố tên người mà quý vị chọn để đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe hoặc sức khỏe tâm thần cho quý vị nếu quý vị không thể làm được việc đó.

**Chương trình Sức khỏe Nội trú Trả trước (Prepaid Inpatient Health Plan - PIHP)**—Chương trình cung cấp các dịch vụ y tế cho những người ghi danh theo hợp đồng với cơ quan thuộc tiểu bang.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

**Bác sĩ trong Mạng lưới**—Nhóm bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà tư vấn có hợp đồng với Magellan để cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi.

**Phục hồi**—Tất cả những người sống trong tình trạng sức khỏe hành vi có khả năng học tập, trưởng thành và thay đổi cũng như có thể có một cuộc sống có ý nghĩa và mục đích.

**Giới thiệu**—Quy trình mà bác sĩ của quý vị hoặc sử dụng để gửi quý vị tới một bác sĩ khác để nhận các loại chăm sóc đặc biệt.

**Khả năng phục hồi nhanh**—Tất cả những người có khả năng phục hồi từ nghịch cảnh, chấn thương, bị kích, đe dọa hoặc áp lực khác và trở lại với cuộc sống có tinh thần làm chủ, năng lực và hy vọng.

**Bệnh Tâm thần Nghiêm trọng (Serious Mental Illness - SMI)**—Khi người bệnh tâm thần không thể ở trong cộng đồng mà không điều trị hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần lâu dài. Tình trạng nghiêm trọng và kéo dài. Bệnh hạn chế khả năng xử lý các hoạt động trong cuộc sống hàng ngày của một người.

**Điểm mạnh**—Tài sản, kỹ năng, năng lực, hành động, tài năng, tiềm năng và năng khiếu của mỗi thành viên trong gia đình, mỗi thành viên trong nhóm, gia đình nói chung và cộng đồng.

**Sử dụng Dược chất**—Vấn đề về rượu hoặc ma túy.

**Cơ quan Dịch vụ Toàn diện (WAA)**—WAA phát triển chương trình chăm sóc đơn lẻ và giúp quản lý chăm sóc cho trẻ em trong phạm vi Hệ thống Chăm sóc Phối hợp (CSoC).



# Phân biệt đối xử là trái luật

Magellan tuân thủ theo luật pháp. Chúng tôi đối xử công bằng với mọi người. Chúng tôi không phân biệt đối xử hoặc đối xử khác biệt với bất kỳ ai dựa trên:

- Chủng tộc.
- Màu da.
- Nguồn gốc quốc gia.
- Độ tuổi.
- Tình trạng khuyết tật.
- Giới tính.
- Xu hướng tình dục.
- Tôn giáo.
- Thai kỳ.

Chúng tôi cung cấp trợ giúp và dịch vụ miễn phí cho trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu về sức khỏe hành vi đặc biệt, bị khuyết tật và gia đình của họ. Chúng tôi muốn quý vị có thể giao tiếp dễ dàng với chúng tôi. Chúng tôi cung cấp:

- Thông dịch viên ngôn ngữ tín hiệu đủ trình độ.
- Thông tin bằng văn bản theo nhiều định dạng. Những định dạng này có thể bao gồm:
  - Bản in chữ lớn.
  - Âm thanh.
  - Định dạng điện tử có thể truy cập được.
  - Các định dạng khác.
- Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người mà tiếng mẹ đẻ của họ không phải tiếng Anh. Chúng tôi cung cấp:
  - Thông dịch viên đủ trình độ
  - Thông tin viết bằng các ngôn ngữ khác

Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-424-4489 (TTY 711) nếu quý vị cần bất kỳ dịch vụ nào trong các dịch vụ này.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với:

Điều phối viên về Quyền Công dân,  
Phòng Tuân thủ Doanh nghiệp  
8621 Robert Fulton Drive  
Columbia, MD 21046  
1-800-424-7721 (TTY 711)  
compliance@magellanhealth.com

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại theo một trong ba cách sau.

- Qua thư.
- Qua email.

Nhân viên điều phối về quyền công dân luôn sẵn sàng nếu quý vị cần trợ giúp bất kỳ việc gì.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại đến Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn phòng đặc trách Quyền công dân (Office for Civil Rights). Quý vị có thể nộp trực tuyến tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Hoặc quý vị có thể nộp khiếu nại qua thư hoặc qua điện thoại.

Bộ Y tế và  
Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019  
TDD: 800-537-7697

Mẫu đơn khiếu nại có trên mạng. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn khiếu nại tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

*Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào.  
Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.*

### Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-4489 (TTY 711).

### French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-424-4489 (TTY 711).

### Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt thì có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số 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)。

### Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-424-4489 رقم هاتف الصم والبكم: 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 711).

### Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-424-4489 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

### Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-424-4489 (TTY 711).

### Laotian

ໂປດຊາວ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 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。

### Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-424-4489 (TTY 711)۔

### German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-424-4489 (TTY 711).

Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước 1-800-424-4489 bất kể ngày và giờ nào. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.

**Persian**

کممک هک دیراد ار نیا قح دیشاب هتشاد ، دروم رد الوس ، دینکیم کمک وا هب امش هک یسک ای ، امش رگا . دییامن لصاح سامت  
1-800-424-4489 دییامن تفایرد ناگیار روط هب ار دوخ نابز هب تاعالطا و (711) TTY

**Russian**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-424-4489 (телетайп: 1-800-846-5277).

**Thai**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-424-4489 (TTY 711).



COORDINATED  
SYSTEM OF CARE

**Gọi cho chúng tôi để được trợ giúp theo số 1-800-424-4489**

Truy cập trực tuyến tại  
[www.MagellanofLouisiana.com](http://www.MagellanofLouisiana.com) hoặc  
Truy cập vào trang web DHH tại [www.csoc.la.gov](http://www.csoc.la.gov)