

**NẾU QUÝ VỊ GẶP KHÓ KHĂN VỚI CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM LÝ CỦA QUÝ VỊ**

**Những Điều Quý Vị Cần Biết Để Giải Quyết Khó Khăn**

Là khách hàng của dịch vụ sức khỏe tâm lý, Quý vị có quyền nhận được các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm lý đủ tiêu chuẩn và chủ động tham gia vào việc chăm sóc Quý vị. Quý vị có quyền bày tỏ những mối quan ngại nếu như việc chăm sóc của Quý vị có điều gì sai khác—ví dụ như nếu các dịch vụ của Quý vị bị đình lại hoặc Quý vị cảm thấy không hài lòng với việc điều trị/thuốc trị bệnh, hoặc nếu Quý vị cảm thấy không được đối xử một cách tôn trọng.

**CÁCH GIẢI QUYẾT KHÓ KHĂN CỦA QUÝ VỊ**

Nếu các dịch vụ của Quý vị gặp khó khăn thì thông thường là cách tốt và nhanh nhất để giải quyết mọi việc là trực tiếp thảo luận với người cung cấp dịch vụ hoặc với nhà quản lý chương trình.

Nếu như Quý vị không hài lòng với việc điều trị hay thuốc trị bệnh, Quý vị có thể nhận được một ý kiến khách quan về việc đó từ một bác sỹ khác là nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ của Quý vị hay thông qua Access and Crisis Line tại số **1-888-724-7240**

Quý vị cũng có thể sử dụng Quy trình Khiếu tố và Khiếu nại Sức khỏe Tâm lý của Quận để giúp giải quyết khó khăn về dịch vụ của Quý vị bằng cách:

- Đề trình một lời khiếu tố nếu như Quý vị cảm thấy rằng các quyền của Quý vị đã bị từ chối.
- Đề trình một lời khiếu nại nếu như các dịch vụ của quý vị đã bị đình lại, giảm bớt, hoặc bị từ chối.
- Xin đọc tập sách hướng dẫn về Khiếu tố và Khiếu nại có sẵn tại văn phòng để biết thêm tin tức và hướng dẫn cách đệ trình cho từng trường hợp

Xin hãy lấy một bản thông tin Quy trình Khiếu tố và Khiếu nại từ văn phòng này để có thể có thêm thông tin và chỉ dẫn về cách đệ trình mỗi quy trình nói trên.

Những lời khiếu tố và khiếu nại có thể được đệ trình

- Bằng lời—qua điện thoại hoặc trực tiếp hiện diện
- Bằng văn bản—xin xem các Mẫu đơn Khiếu tố và Khiếu nại đi kèm bao thư tại văn phòng của các nhà cung cấp dịch vụ.

Quý vị có thể nhận được trợ giúp từ những cơ quan sau nay:

**LÀ KHÁCH HÀNG QUÝ VỊ CÓ QUYỀN**

- Được đối xử với sự lễ phép và tôn trọng bằng một ngôn ngữ mà Quý vị có thể hiểu được.
- Nhận được ý kiến khách quan về việc điều trị hay thuốc men của quý vị.
- Được ủy quyền cho một người khác thay mặt cho quý vị.
- Đi cùng với một người trợ giúp đến các buổi gặp và buổi tường trình.
- Nhận được sự trợ giúp trong việc đệ trình từ gia đình, bằng hữu, hoặc từ một tổ chức Hỗ trợ Bệnh nhân (Patient Advocate).
- Không phải chịu sự kỳ thị hay trừng phạt vì việc quý vị đã đệ trình lời khiếu tố/khiếu nại.
- Sự bảo mật của Quý vị được luật pháp bảo vệ.

**THẾ CÒN MỘT BUỔI TƯỜNG TRÌNH CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG THÌ SAO?**

Nếu như Quý vị là một khách hàng của dịch vụ Medi-Cal, Quý vị có thể yêu cầu một buổi Tường trình Công Bằng của Tiểu Bang về việc dịch vụ của quý vị bị từ chối, đình chỉ, hoặc giảm bớt vào bất kỳ lúc nào trong vòng 90 ngày tiến hành việc hoàn tất Quy trình Khiếu nại và khiếu tố của Quận.

Sau khi đã sử dụng quá trình khiếu nại của Quận, quý vị có thể yêu cầu một buổi xét xử công bằng trong vòng 90 ngày để hoàn thành quy trình đó,

Quý vị có thể gọi trực tiếp cho Tiểu Bang tại số:

1-800 952-5253

hoặc Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ những cơ quan sau đây:

**NHỮNG TỔ CHỨC CÓ THỂ TRỢ GIÚP QUÝ VỊ GIẢI QUYẾT KHÓ KHĂN**

Các dịch vụ nội trú và nội trú 24-giờ

JFS PATIENT ADVOCACY

1-800-479-2233

Bệnh nhân ngoại trú và các dịch vụ khác

CENTER FOR CONSUMER HEALTH EDUCATION and ADVOCACY

1-877-734-3258