

# Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao

TRẺ EM VÀ THANH THIẾU NIÊN





# ECM có thể hỗ trợ trẻ em và thanh thiếu niên đang tham gia Medi-Cal như thế nào

Chương trình Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao (ECM) cung cấp các dịch vụ bổ sung miễn phí cho trẻ em và thanh thiếu niên đang tham gia Medi-Cal, những người có thể cần hỗ trợ thêm. Các em được tham gia chương trình này có thể là do các mối quan tâm về nhà ở; mối lo ngại về sức khỏe tâm thần hoặc chứng nghiện; chuyển từ cơ sở cải huấn; và những vấn đề khác. ECM là chương trình bổ sung cho các quyền lợi và dịch vụ khác mà trẻ em hoặc thanh thiếu niên có thể đã có. Việc ghi danh trẻ em và thanh thiếu niên vào ECM sẽ giúp các em có thể tiếp cận được với nhiều chương trình, nhà cung cấp và nhóm hỗ trợ.

Sau khi ghi danh tham gia chương trình ECM, trẻ em hoặc thanh thiếu niên sẽ có một nhóm chăm sóc và một người quản lý dịch vụ chăm sóc chính của ECM đóng vai trò là đầu mối liên hệ chính tiếp nhận mọi nhu cầu của các em.

## Người quản lý chăm sóc chính của ECM sẽ làm việc với:

- Bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa
- Y tá
- Dược sĩ
- Các công ty thiết bị y tế
- Người quản lý hồ sơ thông qua chương trình cộng đồng hoặc chương trình của quận
- Chuyên gia trị liệu
- Thành viên gia đình

ECM cung cấp năm loại dịch vụ có thể giúp ích cho sức khỏe thể chất và tinh thần của các em. Những dịch vụ bổ trợ này là một phần trong quyền lợi hiện tại mà các em nhận được từ chương trình Health Net Medi-Cal. Dịch vụ Medi-Cal mà các em hiện đang nhận được sẽ vẫn được giữ nguyên. Các em vẫn có thể thăm khám với bác sĩ cũ nhưng giờ đây các em có thể nhận được sự trợ giúp thêm. Quý vị có thể ngừng dịch vụ ECM bất cứ lúc nào bằng cách gọi cho Health Net.



ECM dành cho Hội viên của Chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal

Trẻ em hoặc thanh thiếu niên phải được ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal để nhận các dịch vụ ECM. Nếu quý vị cần trợ giúp ghi danh cho trẻ em hoặc thanh thiếu niên vào chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal, quý vị có thể gọi đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe Medi-Cal của Tiểu bang theo số 800-430-4263.

# Năm cách thức hoạt động của ECM dành cho trẻ em và thanh thiếu niên



## 1 Giúp duy trì tình trạng tham gia vào quá trình chăm sóc trẻ em hoặc thanh thiếu niên

Nhóm chăm sóc và người quản lý dịch vụ chăm sóc chính của ECM sẽ giúp tập trung vào sức khỏe của trẻ em hoặc thanh thiếu niên, cũng như đảm bảo rằng các em sẽ nhận được các dịch vụ và sự hỗ trợ mà các em cần. Người quản lý dịch vụ chăm sóc chính cũng có thể gặp trẻ em hoặc thanh thiếu niên tại nơi các em đang sinh sống hoặc nơi các em tiếp nhận dịch vụ.



## 2 Giúp lập kế hoạch

Hội viên, gia đình và nhóm chăm sóc sẽ phối hợp cùng nhau để xây dựng kế hoạch chăm sóc trẻ em hoặc thanh thiếu niên. Kế hoạch bao gồm:

- (Các) nhà cung cấp dịch vụ/bác sĩ điều trị
- Thiết lập mục tiêu
- Dịch vụ được đề xuất
- Nhu cầu chăm sóc được đề xuất
- Nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi
- Nhu cầu chăm sóc sức khỏe răng miệng
- Nhu cầu điều trị tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Các dịch vụ tại khu vực và dịch vụ xã hội (ví dụ: dịch vụ hỗ trợ phát triển)



## 3 Giúp kết nối và cập nhật thông tin về các bác sĩ của trẻ em hoặc thanh thiếu niên

Nhóm chăm sóc bao gồm một người quản lý dịch vụ chăm sóc chính. Người này sẽ cập nhật cho tất cả các bác sĩ của trẻ em hoặc thanh thiếu niên thông tin về sức khỏe của các em và những dịch vụ mà các em nhận được. Nhóm chăm sóc cũng có thể giúp:

- Tìm hiểu nhu cầu sức khỏe và các mốc phát triển của trẻ em hoặc thanh thiếu niên
- Đặt lịch hẹn, kiểm tra toa thuốc và mua thêm thuốc
- Tìm bác sĩ phù hợp



#### 4 **Giúp làm việc với những người hỗ trợ trẻ em hoặc thanh thiếu niên**

Giúp làm việc với những người hỗ trợ đã xác định của trẻ để nhóm chăm sóc trẻ có thể đảm bảo gia đình, người chăm sóc và những người khác chịu trách nhiệm hỗ trợ trẻ em hoặc thanh thiếu niên có thể làm việc cùng nhau để tìm hiểu cách giúp đỡ trẻ tốt nhất.



#### 5 **Giúp kết nối trẻ em hoặc thanh thiếu niên với các dịch vụ cộng đồng và xã hội**

ECM cũng có thể giúp kết nối trẻ em hoặc thanh thiếu niên với các dịch vụ phi y tế khác. Nhóm chăm sóc có thể giúp trẻ em hoặc thanh thiếu niên tìm các chương trình cộng đồng và xã hội mà các em có thể cần. Bao gồm:

- Quyền lợi công cộng
- Buổi hẹn
- Dịch vụ phát triển trẻ em



California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) cung cấp các dịch vụ ECM thông qua Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DHCS). Mục tiêu là nhằm cải thiện sức khỏe của các hội viên Medi-Cal trên toàn tiểu bang.

Health Net sẽ làm việc với các nhà cung cấp trong ECM, với các ban ngành và chương trình của quận tại địa phương, cũng như các tổ chức cộng đồng. Các nhà cung cấp trong ECM này là những chuyên gia làm việc trực tiếp trong cộng đồng. Họ hiểu rõ nhu cầu của các hội viên.



1 “Trẻ em hoặc thanh thiếu niên” là người dưới 21 tuổi.<sup>1</sup>

2 Các em đủ điều kiện sử dụng các dịch vụ ECM theo một hoặc nhiều điểm sau:



### **Mối quan tâm về nhà ở**

- Là người vô gia cư hoặc không có nhà ở
- Ở chung nhà vì các em đã mất đi ngôi nhà của chính mình
- Sống trong nhà nghỉ, khách sạn, bãi đậu xe rơ-moóc hoặc khu cắm trại
- Sống trong khu nhà ở tình thương của bệnh viện mà không có nơi an toàn để rời đi



### **Giảm nhu cầu đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu (ER) quá thường xuyên**

- Có ba lần thăm khám tại ER trở lên có thể tránh được trong khoảng thời gian 12 tháng; hoặc
- Hai lần nhập viện đột xuất trở lên trong khoảng thời gian 12 tháng



### **Chuyển tiếp từ cơ sở cải huấn thanh thiếu niên**

- Rời khỏi hoặc đã rời khỏi cơ sở cải huấn thanh thiếu niên trong vòng 12 tháng qua



### **Đã ghi danh tham gia chương trình của Sở Dịch vụ Trẻ em California (CCS) với nhiều nhu cầu hơn**

#### **Có ít nhất một yếu tố xã hội ảnh hưởng đến sức khỏe của các em:**

- Khó tiếp cận nguồn thực phẩm
- Nhà ở không ổn định
- Không có phương tiện đi lại
- Kết quả khám sàng lọc Trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (ACE) ở mức cao (từ bốn trở lên)
- Tiền sử là mối tiếp xúc với cơ quan thực thi pháp luật do vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần và/hoặc tình trạng sử dụng dược chất



### **Đã tham gia chương trình phúc lợi trẻ em**

- Dưới 21 tuổi và đang được chăm sóc nuôi dưỡng tại California
- Dưới 21 tuổi và đã từng được chăm sóc nuôi dưỡng tại bất kỳ tiểu bang nào trong 12 tháng qua
- Dưới 18 tuổi và đủ điều kiện ghi danh và/hoặc tham gia Chương trình hỗ trợ nhận con nuôi của California



### **Mối lo ngại về sức khỏe tâm thần hoặc chứng nghiện**

- Đủ điều kiện nhận Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal (SMHS)
- Đủ điều kiện tham gia Hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal (DMC-ODS) HOẶC chương trình Thuốc Medi-CAL (DMC)

**Các dịch vụ ECM cũng được cung cấp nếu trẻ em hoặc thanh thiếu niên có một trong các điểm nêu trên và một trong các điểm sau đây:**

- Mang thai hoặc sau sinh (trong khoảng thời gian 12 tháng)
- Được chẩn đoán bị khuyết tật trí tuệ hoặc phát triển

<sup>1</sup>Đã hết độ tuổi chăm sóc nuôi dưỡng, nhưng không quá 26 tuổi (được chăm sóc nuôi dưỡng vào ngày sinh nhật thứ 18 trở đi) tại bất kỳ tiểu bang nào.

# Nondiscrimination Notice

Health Net follows State and Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity or sexual orientation.

Health Net provides:

- Free aids and services to people with disabilities to communicate better with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services or to request this document in an alternative format, contact the Health Net Customer Contact Center at 1-800-675-6110 (TTY: 711), 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year.

If you believe that Health Net has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way, you can file a grievance with Health Net by phone, in writing, in person or electronically:

- By phone: Call Health Net Civil Rights Coordinator at 1-866-458-2208 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to Health Net Civil Rights Coordinator, P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103.
- In person: Visit your doctor's office or Health Net and say you want to file a grievance.
- Electronically: Visit Health Net's website at [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing or electronically:

- By phone: Call 916-440-7370. If you cannot speak or hear well, please call 711.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.  
Complaint forms are available at [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- Electronically: Send an email to [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing or electronically:

- By phone: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201  
Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Electronically: Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, գանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY՝ 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

**Chinese:** 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的 PDF 和大字版文件。这些服务对您免费提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1 800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulongan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.





## Tìm hiểu thêm về ECM dành cho trẻ em và thanh thiếu niên

- 1** Gọi cho Health Net theo số 800-675-6110 (TTY: 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.
- 2** Gọi tới bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe Medi-Cal của Tiểu bang theo số 800-430-4263 (TTY 800-430-7077).
- 3** Hãy hỏi bác sĩ hoặc phòng khám của trẻ em hoặc thanh thiếu niên về quyền lợi này.

*Để biết thông tin về ECM dành cho người lớn*



 **QUÉT MÃ**

Health Net Community Solutions, Inc. là công ty con của Health Net, LLC. và Centene Corporation. Health Net là nhãn hiệu dịch vụ đã đăng ký của Health Net, LLC. Bảo lưu mọi quyền.

BKT1049450VH01w (7/23)