

theBHPN
behavioral health provider network

Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng





Chào mừng quý vị đến với BHPN!

Chào mừng quý vị đến với Mạng Lưới Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (The Behavioral Health Provider Network, the BHPN). Quý vị nhận được Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này vì là khách hàng, phụ huynh hoặc người giám hộ của khách hàng đang nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới BHPN.

Giới thiệu về BHPN

BHPN là mạng lưới các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trị liệu và sức khỏe hành vi được duyệt xét, cung cấp điều trị dựa vào bằng chứng cho khách hàng thuộc tất cả các độ tuổi bị khuyết tật, đặc biệt là những khách hàng mắc chứng Rối Loạn Phổ Tự Kỳ (Autism Spectrum Disorder, ASD).

BHPN có hơn 90 Nhà cung cấp trong mạng lưới, cung cấp rất nhiều dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi, bao gồm phân tích hành vi ứng dụng (Applied Behavior Analysis, ABA), trị liệu hành vi, trị liệu vật lý và trị liệu âm ngữ.

Đội ngũ BHPN kết hợp khách hàng và gia đình của họ với một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới để cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi dựa trên nhu cầu của khách hàng. Chúng tôi hỗ trợ nhu cầu của khách hàng và gia đình trong suốt quá trình điều trị.

Mục đích của BHPN

Mục đích của BHPN là thay đổi cách thế giới định nghĩa và suy nghĩ về tình trạng khuyết tật bằng cách tạo ra sự khác biệt tích cực, sâu sắc trong cuộc sống hàng ngày của mọi người. Bằng cách yêu cầu các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của chúng tôi tuân theo các tiêu chuẩn cao nhất, chúng tôi hướng đến việc đáp ứng các mục tiêu điều trị của khách hàng nhiều nhất có thể.



Tiêu chuẩn cao và dịch vụ vượt trội của chúng tôi

BHPN được Hội Đồng Chứng Nhận Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Quốc Tế (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF) công nhận. Chứng chỉ công nhận ba năm này là mức công nhận cao nhất mà CARF trao tặng và xác nhận rằng BHPN đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ chất lượng cao được quốc tế công nhận. CARF là tổ chức độc lập, phi lợi nhuận tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng để đạt được các kết quả tốt nhất có thể.



Các mục tiêu chính của BHPN là chất lượng chăm sóc, đổi mới và đạt được tiêu chuẩn cao. Chúng tôi tập trung vào việc không ngừng cải thiện chất lượng chăm sóc và sự hài lòng của khách hàng. Tất cả các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và nhân viên lâm sàng của BHPN tham gia vào chương trình đào tạo liên tục đối với nghiên cứu thực địa mới nhất, biện pháp điều trị cập nhật, nhận thức về văn hóa và sự hiểu biết về các nhóm đối tượng đa dạng mà chúng tôi phục vụ.





Nội Dung và Bố Cục Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng

Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng cung cấp thông tin về các dịch vụ và chính sách của BHPN giúp chúng tôi cung cấp các dịch vụ hiệu quả. Chúng tôi cung cấp cho khách hàng của chúng tôi Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng trước khi bắt đầu dịch vụ. Chúng tôi khuyến khích quý vị sử dụng cẩm nang này làm nguồn thông tin trước và trong thời gian nhận dịch vụ từ chúng tôi.

Trong Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này, quý vị sẽ tìm thấy thông tin về

- Nhóm Chăm Sóc của Quý Vị
- Các Kế Hoạch Điều Trị
- Các Chính sách

Khi Quý Vị Có Thắc Mắc

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào, vui lòng liên hệ với Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN hoặc 855-the-BHPN. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng tất cả các khách hàng, phụ huynh và người giám hộ hiểu được các dịch vụ do nhà cung cấp dịch vụ của BHPN mang lại có thể cải thiện đời sống của những người bị khuyết tật phát triển – đặc biệt là những người bị ASD như thế nào.

Tiếp Theo Là Gì?

BƯỚC 1: Xem lại nội dung Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này.

BƯỚC 2: Khách hàng, phụ huynh hay người giám hộ của khách hàng phải cung cấp mẫu văn bản chấp thuận trước khi nhận các dịch vụ.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG:

Trong suốt Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này, quý vị sẽ thấy các phần “Lời Khuyên”. Lời khuyên được cung cấp trong Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này bao gồm thông tin hữu ích và các chiến lược nuôi dạy con cái đã được chứng minh.



Các Thuật Ngữ Chính

Khách Hàng

Một cá nhân nhận điều trị cần thiết qua BHPN.

Quý vị

“Quý vị” dùng trong cẩm nang dành cho khách hàng này nói đến những người nhận dịch vụ (khách hàng) và phụ huynh hoặc người giám hộ của khách hàng.

Người Giám Hộ

Người nào đó được ủy quyền để đưa ra các quyết định y tế cho khách hàng hoặc thay mặt cho khách hàng. Người này có thể là phụ huynh hoặc một người khác chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định y tế của khách hàng như ông bà.



lời khuyên

Dành thời gian xem lại Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng này. Thông tin này rất quan trọng. Dành thời gian để đọc tất cả thông tin và lưu vào hồ sơ của quý vị.

Tôi Có Thể Nhận Dịch Vụ Thông Dịch Không?

BHPN và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của mạng lưới cung cấp các dịch vụ thông dịch cho khách hàng và gia đình. Nếu quý vị muốn sử dụng dịch vụ này, vui lòng yêu cầu trợ giúp từ bất kỳ thành viên nào trong nhóm chăm sóc của quý vị.

Giới Thiệu về Dịch Vụ Điều Trị của Chúng Tôi

Nằm trong kế hoạch điều trị của khách hàng, chúng tôi thực hiện đánh giá một số cuộc hẹn với khách hàng để hiểu rõ hơn các nhu cầu về sức khỏe hành vi hiện tại của khách hàng. Sự tham gia của phụ huynh hoặc người giám hộ là một phần rất quan trọng của quy trình, vì chúng tôi sẽ yêu cầu phản hồi về khách hàng và kế hoạch điều trị của khách hàng, và trao đổi về thời điểm khách hàng sẽ tăng dần hoặc chuyển tiếp từ một chương trình điều trị.

Điều Trị là gì?

- một cơ hội ngắn hạn
- nhằm có được các kỹ năng và nguồn lực cần thiết để kiểm soát các triệu chứng tự kỷ hoặc tình trạng khuyết tật phát triển khác
- một thời gian quan trọng để khách hàng và gia đình xây dựng các kỹ năng cho họ
- là khác nhau đối với mỗi khách hàng đến BHPN để được điều trị

Lộ Trình Chăm Sóc



Đánh Giá Ban Đầu

Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN sẽ tiến hành đánh giá ban đầu để xác định các nhu cầu về sức khỏe hành vi của khách hàng cũng như kết hợp khách hàng và gia đình với một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi dựa theo nhu cầu.

Phát Triển và Duyệt Xét Kế Hoạch

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trong BHPN sẽ xác định các mục tiêu điều trị của khách hàng, lập ra kế hoạch điều trị và xem xét kế hoạch điều trị với khách hàng, phụ huynh và/hoặc người giám hộ.

Điều Trị

Giai đoạn điều trị đầu tiên thường kéo dài khoảng sáu tháng. Trong các buổi điều trị, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ làm việc với khách hàng sẽ theo dõi kế hoạch điều trị đã lập ra trong buổi đánh giá. Nếu khách hàng, phụ huynh và/hoặc người giám hộ lo lắng về kế hoạch điều trị vào bất cứ lúc nào, hoặc khách hàng không có tiến bộ nào, vui lòng trao đổi với Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN.

Điều trị không phải là giải pháp dài hạn. Đây là cơ hội ngắn hạn để có được các kỹ năng và nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các triệu chứng của tình trạng khuyết tật. Chúng tôi xem điều trị là một thời gian quan trọng để khách hàng và gia đình xây dựng các kỹ năng của họ.

Đánh Giá Liên Tục

Ít nhất sáu tháng một lần Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tiến hành đánh giá lại khách hàng. Trong lần đánh giá lại này, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ xem xét cùng các phép đo đã sử dụng trong lần đánh giá đầu tiên. Đây là cách nhóm có thể xem khách hàng đã đạt được bao nhiêu tiến bộ. Trong mỗi lần đánh giá lại, nhóm sẽ trao đổi về việc tăng dần từ một điều trị hoặc chuyển tiếp sang một loại điều trị khác.

Tăng Dần

Sau khi đạt được các mục tiêu điều trị, nhóm sẽ trao đổi về việc tăng dần và chuyển tiếp từ một điều trị.



lời khuyên

Đừng quên đặt lịch cho buổi điều trị của con quý vị. Khi bắt đầu các dịch vụ, xem xét lịch trình hàng ngày của gia đình và xác định xem có cần thay đổi lịch trình này hay không để dành thời gian cho buổi điều trị của khách hàng.

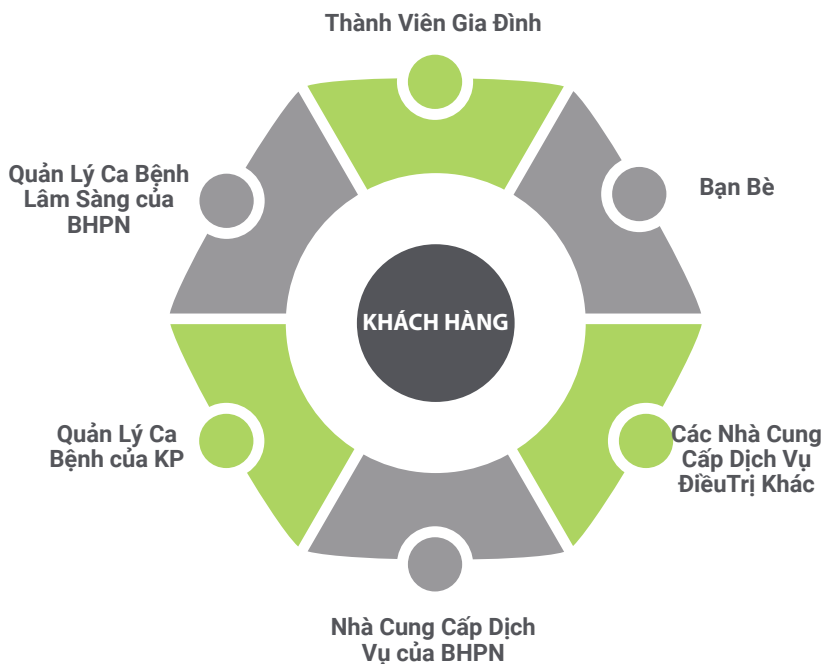


Nhóm Chăm Sóc của Quý Vị

Mỗi khách hàng, thành viên gia đình và những người khác gần gũi với khách hàng là một thành viên quan trọng của kế hoạch điều trị.

Gia đình và bạn bè hiểu rõ khách hàng nhất, và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Quản Lý Ca Bệnh của BHPN cố gắng nhận ra sự hiểu biết và kinh nghiệm của họ. Để điều trị có hiệu quả, sự tham gia của họ vào điều trị rất cần thiết và sẽ giúp nhóm điều trị đạt được kết quả tốt hơn cho khách hàng.

Các thành viên nhóm chăm sóc có vai trò quan trọng đối với kế hoạch điều trị bao gồm:





Các Thuật Ngữ Chính

Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN

Cá nhân là đầu mối liên lạc chính cho khách hàng và gia đình giúp giải đáp các câu hỏi có thể phát sinh liên quan đến chương trình điều trị.

Quản Lý Ca Bệnh của KP

Cá nhân làm việc tại Kaiser Permanente và đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như dịch vụ khách hàng.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của BHPN

Tổ chức nằm trong mạng lưới BHPN cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Buổi

Thời gian khách hàng nhận được các dịch vụ từ chuyên viên y tế.

Dịch Vụ Chăm Sóc do Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN Điều Phổi

Tại BHPN, chúng tôi quan tâm đến việc hiểu những điều quan trọng đối với khách hàng và gia đình của họ. Chúng tôi cung cấp dịch vụ quản lý ca bệnh toàn diện để hỗ trợ trong suốt quá trình điều trị.

Một quản lý ca bệnh lâm sàng của BHPN được chỉ định cho khách hàng và gia đình và tiếp tục đóng vai trò là đầu mối liên lạc chính để giải đáp các thắc mắc có thể phát sinh liên quan đến điều trị, điều phối chăm sóc hoặc các mối quan ngại khác.

Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN làm công việc gì?

HỖ TRỢ QUÝ VỊ

KHI QUÝ VỊ CẦN HỖ TRỢ DI CHUYỂN TRONG HỆ THỐNG CHĂM SÓC SỨC KHỎE LIÊN QUAN ĐẾN ASD VÀ ĐIỀU TRỊ



KHI QUÝ VỊ CẦN TRỢ GIÚP ĐỂ HIỂU KẾT QUẢ CHẨN ĐOÁN CỦA CON VÀ GIẢI ĐÁP BẤT KỲ THẮC MẮC NÀO LIÊN QUAN ĐẾN ĐIỀU TRỊ



ĐIỀU PHỐI CHĂM SÓC

VỚI NHẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ CỦA QUÝ VỊ VÀ CÁC THÀNH VIÊN KHÁC TRONG NHÓM ĐIỀU TRỊ THÔNG QUA CÁC CUỘC HỌP ĐIỀU PHỐI CHĂM SÓC



THÔNG QUA KẾT NỐI QUÝ VỊ VỚI HỆ THỐNG KAISER



CUNG CẤP CÁC TÀI NGUYÊN

VỀ CHẨN ĐOÁN VÀ ĐIỀU TRỊ



LIÊN QUAN ĐẾN CÁC NHU CẦU CƠ BẢN NHƯ ĐI LẠI, NHÀ Ở VÀ HỖ TRỢ ĐỒNG TRẢ



KHI CÓ YÊU CẦU, VÍ DỤ NHƯ HỖ TRỢ, GIÁO DỤC, TƯ VẤN VÀ CÁC NHU CẦU KHÁC



Tiếp Cận Hợp Tác

Chúng tôi khuyến khích các chuyên viên y tế khác từ các chuyên ngành khác cùng làm việc và chia sẻ những kỹ năng của họ. Thông qua sự hợp tác này, nhóm BHPN có thể giúp khách hàng và gia đình đạt được các mục tiêu mong muốn.

Ngoài ý kiến đóng góp từ Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của khách hàng, nhóm có thể yêu cầu các chuyên gia khác có mối quan hệ với khách hàng như giáo viên hoặc bác sĩ nhi khoa đưa ra các gợi ý. Nhóm muốn lắng nghe ý kiến khách hàng và tất cả những người quan trọng có mối quan hệ với khách hàng.

Tiếng Nói của Khách Hàng

Mỗi khách hàng đều có tiếng nói. Một số khách hàng có thể không trực tiếp nói ra được những gì họ cần và mong muốn. Các khách hàng khác có thể giao tiếp thông qua hành vi, mà không phải bằng lời nói. Bất kể khách hàng diễn đạt nhu cầu và mong muốn của mình như thế nào, nhóm BHPN tin rằng điều cực kỳ quan trọng là lắng nghe tiếng nói của khách hàng. Khi khách hàng trải qua quá trình đánh giá và điều trị, nhóm sẽ luôn lắng nghe tiếng nói của khách hàng. Đối với khách hàng từ 12 tuổi trở lên, nhóm điều trị và BHPN sẽ đảm bảo ưu tiên các nhu cầu và lựa chọn của khách hàng với tư cách là bên tham gia chính trong tất cả các chương trình điều trị.

Tâm Quan Trọng của Việc Thành Viên Gia Đình Tham Gia

Khách hàng có thể tự mình cải thiện sức khỏe khi chỉ nhận điều trị sức khỏe hành vi, nhưng họ sẽ cải thiện hơn nhiều khi các thành viên gia đình tích cực tham gia điều trị. Sự tham gia tích cực không có nghĩa là nhận được chứng nhận chuyên môn hoặc tiến hành các buổi điều trị. Các thành viên gia đình và người chăm sóc có thể giúp khách hàng thực hành các kỹ năng mà khách hàng đang rèn luyện theo thói quen hàng ngày của khách hàng. Ví dụ: nếu chuyên viên trị liệu đang cố gắng tăng cường kỹ năng nhận diện ngôn ngữ tiếp nhận của khách hàng, một thành viên gia đình có thể đọc sách truyện tranh tại nhà và đề nghị khách hàng chỉ vào nhiều bức tranh trong sách.

Đào Tạo Gia Đình

Nhóm lâm sàng BHPN của khách hàng sẽ làm việc với khách hàng, gia đình và người giám hộ để quyết định mức độ tham gia nào là thích hợp nhằm đạt được các mục tiêu điều trị. Các chuyên viên y tế sẽ cung cấp chương trình đào tạo và huấn luyện về cách khách hàng và người chăm sóc có thể thực hiện điều trị trong và ngoài buổi điều trị. Sự tham gia có thể bao gồm huấn luyện về cách phản hồi hoặc không phản hồi với một số hành vi của khách hàng.



lời khuyên

Tất cả phụ huynh và người giám hộ cần hiểu được tất cả các điều trị.

Việc mọi người tham gia vào dịch vụ chăm sóc của khách hàng để hiểu được tất cả các điều trị được cung cấp là rất hữu ích. Nếu khách hàng nhận được dịch vụ y tế hoặc giáo dục từ các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ điều trị khác, vui lòng thông báo cho Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN của quý vị biết về những dịch vụ nhận được khác.



lời khuyên

Không tự làm một mình. Hãy tham gia một nhóm hỗ trợ phụ huynh trực tuyến hoặc trực tiếp. Liên lạc với bạn bè, gia đình hoặc cộng đồng tôn giáo của quý vị để được hỗ trợ.

Tính Chất Điều Trị Là Gì?

Mỗi người là một cá thể duy nhất. Đó là lý do tại sao khách hàng tại BHPN nhận các điều trị cá nhân và được thiết kế đặc biệt để đáp ứng các nhu cầu cụ thể của khách hàng. Mỗi bệnh nhân được chỉ định một nhóm chăm sóc. Nhóm này chịu trách nhiệm tạo và cá nhân hóa mỗi điều trị của khách hàng.

Các điều trị được thiết kế ngắn hạn và hỗ trợ gia đình vượt qua các thử thách hiện tại. Có thể bắt đầu lại các điều trị nếu và khi khách hàng và gia đình cần thêm hỗ trợ.

Điều Trị

Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)

Lựa chọn điều trị phổ biến cho các cá nhân mắc chứng Rối Loạn Phổ Tự Kỷ (ASD) là Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA), một chuyên ngành khoa học tập trung vào những thay đổi có ý nghĩa về hành vi qua phân tích, thiết kế, thực hiện và đánh giá các điều chỉnh về mặt xã hội và môi trường khác.

Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng sẽ giúp ích cho một cá nhân về nhiều mặt:

- Tăng cường các kỹ năng như giao tiếp, tương tác xã hội và tự lực
- Cải thiện khả năng tập trung vào các nhiệm vụ có kèm theo hướng dẫn
- Tăng động lực thực hiện
- Giảm các hành vi có vấn đề như tự làm hại bản thân hay những cơn giận dữ
- Giúp đáp ứng các nhu cầu và mục tiêu của khách hàng và gia đình

Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của BHPN cung cấp các dịch vụ ABA theo nhóm tại nhà và các dịch vụ tại trung tâm. Các dịch vụ ABA có thể được cung cấp tại nhiều địa điểm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.



lời khuyên

Tập trung vào hành vi mong muốn. Rất khó để giải thích hoặc cố gắng tranh luận với một đứa trẻ đang muộn phiền. Đối với nhiều phụ huynh và người giám hộ, điều này đi ngược lại với cách chúng ta muốn phản hồi. Ví dụ: chúng ta muốn tranh luận, giải thích và ép buộc. Thay vào đó, hãy tập trung vào hành vi mà quý vị muốn thấy. Những lời nhắc nhở đơn giản như “Khi con ngừng la hét, chúng ta sẽ đi công viên” có thể giúp ích.



lời khuyên

Xem lại lịch trình buổi điều trị của quý vị. Điều trị ABA là một sự cam kết quan trọng. Vui lòng đảm bảo rằng lịch trình mà nhà cung cấp dịch vụ đưa ra cho quý vị phù hợp với quý vị và gia đình, dựa trên ngày giờ quý vị đã ghi trong Mẫu Bảng Câu Hỏi về Lịch Trình.

Các Thành Phần của Chương Trình ABA

Đánh Giá

Các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới BHPN sử dụng một phương pháp đánh giá chính thức để hướng dẫn lập chương trình hành vi cho khách hàng. Đánh giá này xảy ra trước khi bắt đầu điều trị và diễn ra liên tục trong suốt chương trình của khách hàng để xác định tính hiệu quả của điều trị và có đáp ứng các mục tiêu của khách hàng hay không.

Điều Trị

Khách hàng và gia đình của khách hàng sẽ nhận được kế hoạch điều trị cá nhân do Chuyên Viên Phân Tích Hành Vi Được Cấp Phép lập ra. Kế hoạch điều trị dựa vào đánh giá ABA ban đầu và các lần đánh giá liên tục trong suốt thời gian điều trị. Dữ liệu về việc đạt được kỹ năng và hành vi của khách hàng được ghi lại và phân tích thường xuyên. Phụ huynh, thành viên gia đình và người chăm sóc cũng được bao gồm trong quá trình lập kế hoạch và đánh giá lại.

Điều Trị 1:1 và Điều Trị Theo Nhóm Kỹ Năng

Các dịch vụ ABA bao gồm các dịch vụ ABA tại nhà, các dịch vụ giữa một nhà cung cấp dịch vụ với một bệnh nhân; các dịch vụ Giáo Dục Phụ Huynh; và các dịch vụ ABA theo nhóm kỹ năng, trong đó hai hay nhiều khách hàng gặp một hoặc nhiều chuyên viên phân tích hành vi để cải thiện kỹ năng nhận thức và xã hội.

Sự Tham Gia của Phụ Huynh và Gia Đình

Một phần quan trọng trong chương trình ABA là đào tạo phụ huynh, thành viên gia đình và người chăm sóc cách trợ giúp trong chương trình của khách hàng trong và sau buổi điều trị.

Điều Trị Theo Nhóm Kỹ Năng

Các dịch vụ Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA) của chúng tôi bao gồm Nhóm Kỹ Năng, tập trung vào dạy và củng cố việc phát triển các kỹ năng xã hội thông qua các hoạt động xây dựng kỹ năng xã hội có cấu trúc.

Nhóm kỹ năng được thiết kế đặc biệt và được tổ chức theo nhóm trẻ em đến tuổi đi học và thanh thiếu niên. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ điều trị một - một.

Trị Liệu Chức Năng

Trị liệu chức năng giúp khách hàng tăng mức độ thực hiện chức năng và trở nên độc lập hơn. Các biện pháp trị liệu có thể bao gồm cả hoạt động sinh hoạt hàng ngày và các hoạt động trị liệu hướng đến nhiệm vụ được thiết kế để cải thiện hoặc phát triển một chức năng.

Vật Lý Trị Liệu

Vật lý trị liệu dùng các biện pháp can thiệp vật lý để tăng cường và cải thiện chức năng cơ thể và khả năng đi lại. Vật lý trị liệu có thể giúp khách hàng thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày tốt hơn. (Nguồn: Hiệp Hội Vật Lý Trị Liệu Hoa Kỳ)

Trị Liệu Âm Ngữ

Các dịch vụ trị liệu âm ngữ giúp phòng ngừa, đánh giá, chẩn đoán và điều trị các khiếm khuyết âm ngữ, ngôn ngữ, giao tiếp xã hội, giao tiếp-nhận thức và rối loạn nuốt. Nhà bệnh lý học âm ngữ - ngôn ngữ làm việc với khách hàng để cải thiện kỹ năng âm ngữ và ngôn ngữ thông qua nhiều biện pháp điều trị dựa trên bằng chứng. Họ cung cấp các dịch vụ trực tiếp tại nhà và tại phòng khám.

Xuất viện

Xuất viện nghĩa là rời khỏi chương trình BHPN. Lên kế hoạch cho quy trình xuất viện bắt đầu ngay khi khách hàng bắt đầu nhận dịch vụ. Khách hàng hoàn thành chương trình hay được xuất viện khi hoàn tất đợt chăm sóc, và khách hàng cũng như gia đình có được các kỹ năng và nguồn lực cần thiết để duy trì hoặc tiếp tục sự cải thiện ngay cả sau khi khách hàng không còn nhận dịch vụ từ chúng tôi.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, chúng tôi có thể cần cho khách hàng xuất viện trước khi đợt chăm sóc hoàn tất vì các lý do khác, như không tuân theo các chính sách và yêu cầu của BHPN hay nguồn thanh toán hay nếu khách hàng yêu cầu chấm dứt các dịch vụ của BHPN. Chúng tôi cũng có thể cho khách hàng xuất viện nếu điều trị không có tiến bộ theo khuyến của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, chẳng hạn như khi khách hàng:

- Không thể giao tiếp với BHPN hay Nhà Cung Cấp Dịch Vụ theo cách hỗ trợ điều trị hiệu quả
- Tham dự/tham gia các buổi điều trị không thường xuyên và/hoặc hủy quá nhiều buổi điều trị
- Không tham gia điều trị trong 30 ngày trở lên
- Thường đến các buổi điều trị trễ hay rời khỏi các buổi điều trị sớm
- Không trả lời các lần liên lạc (qua điện thoại, email, v.v.)
- Không cung cấp tài liệu cần thiết liên quan đến sự chấp thuận, giám hộ hoặc các vấn đề khác ảnh hưởng đến khả năng cung cấp điều trị của chúng tôi
- Từ chối điều trị được khuyến cáo về mặt lâm sàng
- Cho BHPN biết họ không muốn nhận các dịch vụ của BHPN nữa
- Chuyển nhà đến khu vực không thuộc khu vực bao trả của BHPN hoặc Nguồn Thanh Toán, và không còn có thể tiếp cận các dịch vụ được cung cấp trong khu vực bao trả

BHPN làm việc với khách hàng, gia đình và những người khác có liên quan nhiều nhất có thể để giải quyết bất cứ vấn đề nào trước khi bất kỳ khách hàng nào được xuất viện. Khi có thể và được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của quý vị khuyến cáo, BHPN có thể kết nối khách hàng với một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ khác để được điều trị.

Những điều cần biết



Tham Gia vào Các Vấn Đề Pháp Lý

BHPN giữ thái độ trung lập và không tham gia vào bất cứ vấn đề pháp lý hoặc tranh chấp nào liên quan đến khách hàng, trừ khi chúng tôi cần tham gia theo quy định của luật pháp.

Tiết Lộ Bắt Buộc của Người Báo Cáo

Theo Đạo Luật Báo Cáo Lạm Dụng và Bỏ Mặc Trẻ Em (Child Abuse and Neglect Reporting Act, CANRA) California, các cá nhân làm việc trong mạng lưới BHPN phải kịp thời thông báo cho cơ quan phúc lợi trẻ em quận hoặc cảnh sát/cảnh sát trưởng nếu họ biết đến, quan sát thấy hoặc có lý do hợp lý để nghi ngờ hành vi lạm dụng hoặc bỏ mặc trẻ em. Các cá nhân làm việc trong mạng lưới BHPN cũng phải báo cáo trường hợp bạo hành gia đình và lạm dụng người cao tuổi nghi ngờ.

Các Quyền và Trách Nhiệm của Quý Vị

BHPN và các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của mạng lưới cam kết luôn bảo vệ quyền của khách hàng, bao gồm việc chuyên viên y tế của chúng tôi có được bằng cấp chứng chỉ cần thiết, báo cáo với hội đồng chuyên môn và tuân theo chính sách hiện hành.

Quý Vị Có Các Quyền Sau

- Nhận các dịch vụ theo cách thức không bị lạm dụng, trả thù, hạ nhục nhân phẩm, bỏ mặc và bóc lột tài chính hoặc các hình thức bóc lột khác.
- Nhận các dịch vụ tự nguyện và theo ý nguyện của quý vị.
- Nhận các dịch vụ nhạy cảm về mặt độ tuổi, giới tính, khuynh hướng tình dục, chủng tộc, thiên hướng văn hóa hoặc tôn giáo, tình trạng sức khỏe và khả năng thể lực.
- Nhận đủ thông tin trước khi bắt đầu bất cứ dịch vụ nào, để quý vị có thể đưa ra sự chấp thuận với hiểu biết sáng suốt.
- Từ chối các dịch vụ được cung cấp sau khi nhận thông báo về các quyền lợi, lựa chọn thay thế và kết quả.
- Là người tham gia có hiểu biết sáng suốt bằng cách nhận thông tin liên quan đến dịch vụ theo cách nhanh chóng và bảo mật.
- Tiếp cận thông tin và hồ sơ trong khoảng thời gian thích hợp để đưa ra quyết định, như trình bày trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư.
- Được bảo vệ hồ sơ theo quy định của luật về quyền riêng tư hiện hành, như mô tả trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chúng tôi.
- Nhận thông tin liên quan về các cá nhân cung cấp dịch vụ, trong phạm vi cho phép theo chính sách tổ chức và luật về quyền riêng tư hiện hành.
- Được cung cấp một bộ bằng cấp chứng chỉ chuyên môn của các chuyên viên y tế làm việc với khách hàng khi có yêu cầu.
- Liên hệ với Ban Dịch Vụ Khách Hàng của BHPN để nộp đơn khiếu nại mà không lo sợ bị trả thù hay áp đặt bất cứ hạn chế nào đối với dịch vụ.
- Được cung cấp thông tin về cách nộp đơn than phiền về thực hành chuyên môn của các chuyên viên y tế thông qua hội đồng cấp chứng chỉ/cấp giấy phép chuyên môn áp dụng.

Nộp Đơn Khiếu Nại hoặc Than Phiền

Khách hàng, phụ huynh và người giám hộ có thể nộp đơn than phiền bất cứ lúc nào mà không sợ bị trả thù. Khi chúng tôi nhận được đơn than phiền, nhân viên của BHPN làm việc để xử lý mối quan ngại và ngăn chặn vấn đề tái diễn.

Các bước cần làm theo nếu quý vị có khiếu nại hoặc than phiền

BƯỚC 1

Yêu cầu gặp Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng hoặc giám sát viên của quý vị. Đây thường là bước duy nhất mà quý vị cần thực hiện. Chúng tôi cam kết giải quyết vấn đề nhanh chóng. Nếu quý vị không hài lòng sau khi gặp giám sát viên hoặc quản lý, vui lòng chuyển sang bước thứ hai dưới đây.

BƯỚC 2

Nếu vấn đề không được Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN giải quyết, **quý vị có thể điền vào mẫu đơn khiếu nại và gửi đến Phòng Quản Lý Chất Lượng của BHPN** theo địa chỉ Quality@theBHPN.org hoặc gọi và chia sẻ khiếu nại của quý vị theo số 855-the-BHPN (855-843-2476).

BƯỚC 3

BHPN sẽ làm việc với quý vị và nhóm điều trị để giải quyết vấn đề theo cách không thiên vị và có đạo đức. Quý vị sẽ nhận được văn bản trả lời mô tả tình trạng duyệt xét.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ theo số 1-833-44-PROTECT để báo cáo các mối quan ngại về tuân thủ.

Các Thuật Ngữ Chính

Khiếu Nại

Cách diễn tả sự không hài lòng về trải nghiệm trong mạng lưới BHPN.

Mẫu Đơn Khiếu Nại

Nhận bản sao mẫu này tại trang web theBHPN.org hoặc bằng cách gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng của BHPN theo số 855-the-BHPN (855-843-2476).

Ủy Quyền Cho Chúng Tôi Chia Sẻ Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) và Yêu Cầu Hồ Sơ Y Tế

Quý vị có thể ủy quyền cho BHPN chia sẻ Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (Protected Health Information, PHI) với cá nhân hoặc cơ quan khác bằng cách hoàn thành Giấy Ủy Quyền Tiết Lộ PHI. Quý vị có thể yêu cầu bản sao hồ sơ y tế của quý vị bằng cách hoàn thành mẫu Giấy Ủy Quyền Tiết Lộ Hồ Sơ. Quý vị có thể nhận hai mẫu này bằng cách gửi email, gọi điện hoặc gửi qua bưu điện để yêu cầu ban Dịch Vụ Khách Hàng của BHPN. Mất tối đa 30 ngày để nhận được mẫu yêu cầu hồ sơ y tế.

Quý vị có thể thu hồi giấy ủy quyền tiết lộ PHI ngoại trừ:

1. trong phạm vi chúng tôi đã hành động theo giấy ủy quyền, hoặc
2. nếu (a) có được giấy ủy quyền như một điều kiện để có được khoản bao trả bảo hiểm và (b) luật khác cung cấp cho công ty bảo hiểm quyền không thừa nhận yêu cầu bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm hoặc không thừa nhận chính hợp đồng bảo hiểm.



Trách Nhiệm Tài Chính

BHPN muốn chắc chắn rằng các cá nhân và gia đình hiểu được các dịch vụ mà họ có trách nhiệm thanh toán.

Quý vị sẽ nhận được báo cáo hàng tháng từ BHPN, sẽ mô tả:

- Các dịch vụ (cả trực tiếp và gián tiếp) do nhà cung cấp dịch vụ của BHPN thực hiện trong giai đoạn báo cáo.
- Bất kỳ khoản tiền nào mà quý vị phải thanh toán, chẳng hạn như khoản đồng trả và khoản khấu trừ.
- Thông tin về các phương thức thanh toán được BHPN chấp nhận (séc, phiếu chuyển tiền và các loại thẻ tín dụng chính).
- Thời gian dự kiến nhận báo cáo.

Chúng tôi có thể giúp quý vị hiểu được các trách nhiệm tài chính của quý vị là gì thông qua chương trình bảo hiểm y tế của quý vị hoặc các nguồn khác. Chúng tôi yêu cầu quý vị thực hiện các bước thanh toán sau khi cần thiết:

- Hoàn thành mẫu Trách Nhiệm Tài Chính trước khi bắt đầu dịch vụ.
- Cho BHPN biết nếu Nguồn Thanh Toán của quý vị thay đổi.
- Thanh toán chi phí của BHPN về bất kỳ tờ séc nào bị trả về do không đủ tiền.
- Nếu quý vị không có bảo hiểm y tế và quý vị không đủ điều kiện nhận phúc lợi từ bất kỳ chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc chương trình nào có ký kết hợp đồng với BHPN, quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản phí phát sinh đối với các dịch vụ của BHPN trong bất cứ giai đoạn nào khi quý vị không được hưởng các dịch vụ này.
- Thanh toán đúng hạn phần chia sẻ chi phí cho các dịch vụ đã nhận như khoản đồng trả, khoản khấu trừ, khoản đồng bảo hiểm và các dịch vụ không được bao trả.

BHPN sẽ thực hiện các công việc sau cho quý vị:

- Xác minh khoản bao trả và quyền lợi với Nguồn Thanh Toán Chính của quý vị.
- Nhận ủy quyền cho các dịch vụ từ Nguồn Thanh Toán Chính của quý vị.
- Gửi yêu cầu thanh toán đến (các) Nguồn Thanh Toán của quý vị cho các dịch vụ được cung cấp bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của BHPN.
- Chấp nhận thanh toán theo bản giải thích về phúc lợi (Explanation of Benefits, EOB) của quý vị.

Nguồn Thanh Toán Chính của quý vị sẽ thực hiện các công việc sau đây:

- Xử lý yêu cầu thanh toán mà chúng tôi gửi đến và thanh toán cho chúng tôi.
- Gửi cho quý vị bản giải thích về phúc lợi (EOB) cho mỗi yêu cầu thanh toán mà chúng tôi gửi đến. EOB không phải là hóa đơn; bản này mô tả phúc lợi và bất cứ chi phí nào mà quý vị có trách nhiệm thanh toán.

Nguồn Thanh Toán Phụ của quý vị sẽ thực hiện các công việc sau đây:

- Quý vị sẽ cần cung cấp bằng chứng về khoản bao trả Hợp Đồng Bảo Hiểm Phụ của quý vị. Ví dụ: với Anthem Blue Cross, chúng tôi cần bản sao mặt trước và sau thẻ bảo hiểm của quý vị. Đối với MediCal, chúng tôi cần chứng từ bảo hiểm hoặc Xác Minh Phúc Lợi (Verification of Benefits, VOB).

Các Thuật Ngữ Chính

Bảo Hiểm Chính

Công ty cung cấp Hợp Đồng Bảo Hiểm Chính của quý vị có thể là Kaiser Permanente, TRICARE và các công ty khác.

Bảo Hiểm Phụ

Khoản bao trả theo Hợp Đồng Bảo Hiểm Phụ có thể là của Kaiser Permanente, Anthem Blue Cross, MediCal, Trung Tâm Khu Vực và các bên khác.



lời khuyên

Kiểm tra hợp đồng bảo hiểm của quý vị. Đối với các dịch vụ chăm sóc gián tiếp – các dịch vụ xảy ra khi không có mặt khách hàng, như khi chuyên viên y tế lập kế hoạch điều trị – quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán một số chi phí tùy thuộc vào chương trình bảo hiểm của quý vị, đặc biệt nếu quý vị có khoản khấu trừ.



lời khuyên

Để được giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm y tế Kaiser Permanente của quý vị, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng Kaiser Permanente theo số (800) 464-4000. Nếu quý vị không chắc chắn về khoản khấu trừ hoặc khoản đồng trả, Dịch Vụ Khách Hàng có thể giúp đỡ quý vị. BHPN không có thông tin về bảo hiểm y tế của khách hàng.



lời khuyên

Sử dụng bảng tính Lập Kế Hoạch Tài Chính của BHPN. Hầu hết các chương trình bảo hiểm tính một khoản đồng trả cho mỗi buổi điều trị trực tiếp. Bảng tính Lập Kế Hoạch Tài Chính của BHPN sẽ giúp quý vị chuẩn bị cho chi phí dịch vụ, điều này rất quan trọng để hiểu các chi phí trước khi lên lịch cung cấp dịch vụ của quý vị.



lời khuyên

Gửi chứng từ bảo hiểm cho bất cứ bảo hiểm hoặc nguồn thanh toán phụ nào.

Khảo Sát về Sự hài Lòng của Khách Hàng

BHPN gửi bản khảo sát về sự hài lòng của khách hàng đến khách hàng và gia đình của họ. Chúng tôi sử dụng các bản khảo sát này để thu thập thông tin nhằm giúp cải thiện dịch vụ của chúng tôi. Như giải thích trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư, BHPN không chia sẻ hoặc sử dụng thông tin khách hàng cho các mục đích ngoài điều trị, thanh toán và các hoạt động chăm sóc sức khỏe, gây quỹ hoặc theo quy định của pháp luật khi không nhận được văn bản chấp thuận trước của quý vị. Quý vị có thể chọn trả lời khảo sát hay không. Lựa chọn của quý vị sẽ không ảnh hưởng đến khả năng nhận dịch vụ từ BHPN.



Các Thuật Ngữ Phổ Biến

Sau đây là định nghĩa về các thuật ngữ thường gặp trong Cẩm Nang Dành Cho Khách Hàng.

Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN: Cá nhân là đầu mối liên lạc chính cho khách hàng và gia đình giúp giải đáp các câu hỏi có thể phát sinh liên quan đến điều trị.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của BHPN: Tổ chức nằm trong mạng lưới BHPN cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.

Khách Hàng: Bất cứ cá nhân nào nhận dịch vụ điều trị.

Trị Liệu Dựa Vào Bằng Chứng: Các điều trị mà a) nghiên cứu được thiết kế hợp lý và b) đã được chứng minh là có hiệu quả.

Nguồn Thanh Toán: Tổ chức chịu trách nhiệm về một số hoặc tất cả khoản thanh toán cho các dịch vụ được BHPN cung cấp.

Người Giám Hộ: Người được ủy quyền đưa ra quyết định y tế thay mặt cho khách hàng. Người này có thể là phụ huynh nhưng cũng có thể là người khác như ông bà.

Quản Lý Ca Bệnh KP: Cá nhân làm việc tại Kaiser Permanente và đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như dịch vụ khách hàng.

Chuyên Viên Y Tế: Cá nhân làm việc cho nhà cung cấp dịch vụ của BHPN và cung cấp các dịch vụ. Công việc này có thể được thực hiện với khách hàng trực tiếp hoặc gián tiếp thay mặt cho khách hàng như khi chuyên viên y tế lập kế hoạch điều trị cho khách hàng.

Dịch Vụ: Bất cứ dịch vụ lâm sàng nào được cung cấp cho khách hàng.

Buổi: Thời gian khách hàng nhận được các dịch vụ từ chuyên viên y tế.

Nhóm Giám Sát: Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN và Quản Lý Ca Bệnh của KP. Quản Lý Ca Bệnh Lâm Sàng của BHPN giám sát kế hoạch điều trị của khách hàng. Cả hai cùng làm việc để đảm bảo kế hoạch điều trị của khách hàng được tuân thủ và khách hàng đang có tiến bộ.



theBHPN

behavioral health provider network

2820 Shadelands Drive
Building 5, Suite 200
Walnut Creek, CA 94598

Điện thoại: (855) 843-2476

Email: CustomerService@theBHPN.org

Trang web: www.theBHPN.org | theBHPN  

Giờ làm việc: Thứ Hai-Thứ Sáu 8:30 sáng – 5:00 chiều
(Giờ dịch vụ lâm sàng có thể thay đổi theo văn phòng và dịch vụ)