



Các câu hỏi thường gặp về chỉ thị DDS 01-083120: Các dịch vụ thay thế không liên quan đến cư trú (dịch vụ thay thế)

1. Dịch Vụ Thay Thế không liên quan đến cư trú (Dịch Vụ Thay Thế) là gì? Dịch Vụ Thay Thế là một cách để người tiêu dùng nhận được các dịch vụ không liên quan đến cư trú, những dịch vụ đó có thể đã bị gián đoạn do tuyên bố Tình Trạng Khẩn Cấp về COVID-19. Các nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp các gói hỗ trợ khác biệt với thiết kế chương trình truyền thống và đáp ứng mọi nhu cầu và các mối quan tâm mới có thể phát sinh từ hậu quả của đại dịch COVID-19. Dưới đây là một số ví dụ:

- Cung cấp thực phẩm, thiết bị bảo hộ cá nhân
- Cung cấp các gói, thiết bị và vật tư dành cho các hoạt động và học tập từ xa
- Kiểm tra sức khỏe và thảo luận về tình hình hiện tại
- Các cuộc họp phối hợp nhằm lập kế hoạch cho các sự kiện sắp tới
- Các lớp học được ghi hình sẵn hoặc quay trực tiếp để học các kỹ năng mới
- Hỗ trợ với mạng lưới việc làm, phát triển các cơ hội việc làm và kinh tế quy mô nhỏ
- Hỗ trợ thiết lập, đào tạo và sử dụng các thiết bị công nghệ

2. Dịch Vụ Thay Thế có phải là bắt buộc không?

Không. Đây là một tùy chọn có thể dùng để hỗ trợ nhu cầu của người tiêu dùng trong thời gian không thể cung cấp các dịch vụ như trước thời điểm COVID-19.

3. Những nhà cung cấp nào có thể cung cấp Dịch Vụ Thay Thế? (đã cập nhật)

Quý vị vui lòng xem [thư](#) ngày 2 tháng 12 năm 2020 của Sở Dịch Vụ Phát Triển và [danh sách các mã dịch vụ](#) đã được Sở Dịch Vụ Phát Triển xác định bước đầu dưới dạng mức giá hàng tháng yêu cầu đối với Dịch Vụ Thay Thế. Như đã được lưu ý trong thư, các dịch vụ được cung cấp theo mã dịch vụ nhưng không được xác định trong thư có thể cung cấp Dịch Vụ Thay Thế nếu được trung tâm khu vực và Sở Dịch Vụ Phát Triển chấp thuận.

4. Điều gì sẽ xảy ra nếu người tiêu dùng cần dịch vụ từ một nhà cung cấp không nằm trong danh sách mã dịch vụ ấn định cho Dịch Vụ Thay Thế? (Mới)

Người tiêu dùng đó cần liên hệ với trung tâm khu vực để thảo luận về nhu cầu dịch vụ, cũng như thảo luận xem liệu có nên đệ trình yêu cầu về một trường hợp ngoại lệ của cá nhân lên Sở Dịch Vụ Phát Triển hay không.

5. Mỗi nhà cung cấp sẽ phải lựa chọn xem họ sẽ cung cấp tất cả các Dịch vụ truyền thống hay Dịch Vụ Thay Thế, hay việc này có thể được xác định dựa trên cơ sở cá nhân người tiêu dùng?

Phương thức cung cấp dịch vụ và các loại hình dịch vụ được cung cấp dựa trên nhu cầu của từng người tiêu dùng. Một nhà cung cấp có thể cung cấp các dịch vụ truyền thống cho một bộ phận người tiêu dùng đã từng sử dụng dịch vụ và Dịch Vụ Thay Thế cho những người tiêu dùng khác; tuy nhiên, mọi Dịch Vụ Thay Thế được cung cấp cho người tiêu dùng trong một tháng cụ thể sẽ dẫn đến việc thanh toán bằng mức giá Dịch Vụ Thay Thế hàng tháng.

6. Xin nêu một số ví dụ về “Việc sử dụng tài liệu giáo dục và đào tạo tự định hướng do nhà cung cấp trao cho người tiêu dùng nhằm hỗ trợ dịch vụ của người tiêu dùng?”

Nếu có thỏa thuận và người tiêu dùng nhận được lợi ích, nhà cung cấp dịch vụ có thể chuẩn bị các hoạt động dành cho người tiêu dùng để có thể bắt đầu hoạt động vào thời điểm thuận tiện nhất cho người tiêu dùng. Nhà cung cấp dịch vụ có thể tổng hợp tài liệu và giao tài liệu cho mỗi cá nhân theo nhiều cách thức khác nhau. Ví dụ như giao những bộ vật tư đến tận nhà cho người tiêu dùng, gửi email một cuốn sách bài tập hoặc giáo án đến người tiêu dùng, và gửi một đoạn video ghi hình trước để người tiêu dùng truy cập trực tuyến.

7. Thời gian cung cấp dịch vụ có linh hoạt hay không?

Có. Dịch vụ có thể được cung cấp vào bất kỳ khung giờ nào thuận lợi cho người tiêu dùng.

8. Gói dịch vụ cá nhân (ISP) là gì?

ISP là một bản kế hoạch được thông báo bởi người tiêu dùng và được nhà cung cấp chuẩn bị, bao gồm các định nghĩa và mô tả các dịch vụ sẽ được cung cấp để hỗ trợ nhu cầu, mục tiêu dài hạn và mục tiêu ngắn hạn của người đó. Thể thức của gói có thể khác nhau tùy theo nhà cung cấp và loại dịch vụ, và một số gói có thể được xem là liệu trình điều trị, kế hoạch chăm sóc, v.v.

9. Có cần tổ chức một cuộc họp lập kế hoạch chương trình cá nhân (IPP) giữa các đội ngũ của nhiều lĩnh vực để tiến hành Dịch Vụ Thay Thế không? Không, không cần thiết phải tổ chức cuộc họp để tiến hành Dịch Vụ Thay Thế.

10. Có thể áp dụng Dịch Vụ Thay Thế cho Việc Làm Được Hỗ Trợ không?

Có. Các nhà cung cấp dịch vụ Việc Làm Được Hỗ Trợ có thể cung cấp Dịch Vụ Thay Thế cho người tiêu dùng nếu không thể cung cấp các dịch vụ truyền thống.

11. Có thể áp dụng Dịch Vụ Thay Thế cho Dịch Vụ Vận Tải không?

Có. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Vận Tải có thể cung cấp Dịch Vụ Thay Thế cho người tiêu dùng khi không thể cung cấp các dịch vụ truyền thống. Dựa trên ý kiến đóng góp của các bên liên quan, DDS đang xem xét để quyết định xem nên thực hiện những điều chỉnh nào đối với mô hình dịch vụ thay thế, để các dịch vụ này có thể hỗ trợ nhiều hơn cho nhu cầu của người tiêu dùng và cộng đồng.

Mọi thay đổi sẽ được đưa ra thông qua hướng dẫn được sửa đổi.

12. Tôi có thể tìm thêm thông tin về chương trình Tự Quyết ở đâu?

Chúng tôi khuyến khích người tiêu dùng, gia đình hoặc những người quan tâm đến chương trình truy cập [trang web của Chương Trình Tự Quyết](#) để tìm hiểu thêm thông tin về Chương Trình Tự Quyết của California. Các cá nhân cũng có thể liên hệ với trung tâm khu vực của mình để biết ngày họp tiếp theo của ủy ban cố vấn tình nguyện viên địa phương.

Dành cho Gia đình và Người tiêu dùng

1. Những loại dịch vụ nào được đề cập đến trong chỉ thị Dịch Vụ Thay Thế?

Chỉ thị này áp dụng cho nhiều loại dịch vụ thay thế không liên quan đến cư trú, bao gồm các dịch vụ được cung cấp từ các chương trình chăm sóc ban ngày, các dịch vụ can thiệp sớm và dịch vụ vận tải, v.v. Do các quy tắc y tế của tiểu bang và địa phương, những dịch vụ đến từ những nhà cung cấp này có thể không giống với các dịch vụ của chính họ trước thời điểm xảy ra đại dịch COVID-19. Chỉ thị cung cấp thông tin về các phương thức cung cấp các dịch vụ thay thế để đáp ứng nhu cầu hiện tại của người tiêu dùng.

Không áp dụng Chỉ thị này khi một nhà cung cấp có thể cung cấp các dịch vụ tương tự và đáp ứng được nhu cầu của người tiêu dùng, dù là giống với dịch vụ của chính họ trước thời điểm xảy ra đại dịch COVID-19, hoặc là dịch vụ ở một địa điểm khác hoặc thông qua hình thức vận chuyển từ xa. Ví dụ: một chương trình chăm sóc ban ngày chính thức cung cấp các dịch vụ như nhau và các dịch vụ này đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng, vì vậy các dịch vụ thay thế sẽ không được cung cấp. Tương tự, các dịch vụ trị liệu cá nhân có thể được cung cấp tại một phòng khám tuân thủ các quy trình an toàn bắt buộc không được xem là Dịch Vụ Thay Thế.

2. Khi nào thì có thể tiến hành Dịch Vụ Thay Thế?

Thời gian sớm nhất để có thể tiến hành Dịch Vụ Thay Thế là vào tháng 9 năm 2020. Nhà cung cấp sẽ thu hút người tiêu dùng thông qua nhu cầu và sự quan tâm của người tiêu dùng đối với Dịch Vụ Thay Thế trên cơ sở quyền lựa chọn. Nếu người tiêu dùng quan tâm đến việc sử dụng Dịch Vụ Thay Thế, nhà cung cấp phải thông báo cho trung tâm khu vực. Người tiêu dùng cũng phải nhận được một bản sao của gói dịch vụ mới hoặc gói dịch vụ đã được sửa đổi.

3. Các nhà cung cấp phải làm gì nếu họ đang cung cấp Dịch Vụ Thay Thế?

Nhà cung cấp phải thực hiện những việc sau:

- Đảm bảo Dịch Vụ Thay Thế đáp ứng nhu cầu hiện tại của người tiêu dùng.
- Tương tác với người tiêu dùng và gia đình về nhu cầu dịch vụ của họ và về việc sử dụng các dịch vụ thay thế.
- Tuân thủ các quy định về sức khỏe và các yêu cầu cấp phép của tiểu bang và địa phương.
- Đào tạo nhân viên và người tiêu dùng về vấn đề cung cấp an toàn các dịch vụ trực tiếp, nếu có cung cấp các dịch vụ trực tiếp.
- Sáng tạo, khéo léo và sửa đổi cách thức cung cấp dịch vụ

4. Các nhà cung cấp nên có kế hoạch như thế nào để thu hút người tiêu dùng và gia đình về nhu cầu dịch vụ của họ?

Các nhà cung cấp được kỳ vọng sẽ tạo điều kiện cho việc triển khai chỉ thị Dịch Vụ Thay Thế theo hướng toàn diện và cá nhân hóa.

- Nhà cung cấp phải tiếp cận từng người tiêu dùng để tìm hiểu xem họ có cần và quan tâm đến các dịch vụ thay thế hay không. Quý vị có thể quyết định xem những dịch vụ này có giúp ích cho quý vị hay không, và quý vị có muốn tham gia dịch vụ hay không.
- Nhà cung cấp nên cung cấp thông tin cho người tiêu dùng và gia đình để họ có thể hiểu các lựa chọn Dịch Vụ Thay Thế linh hoạt và sáng tạo.
- Nhà cung cấp nên hỏi người tiêu dùng và gia đình về nhu cầu và ý kiến của họ về các lựa chọn phù hợp nhất với họ. Nếu nhà cung cấp không hỏi quý vị, quý vị nên bày tỏ nhu cầu của mình và đưa ra mọi ý tưởng mà quý vị có.
- Nếu người tiêu dùng hoặc đại diện được ủy quyền đồng ý cho phép, nhà cung cấp có thể làm việc với các nhà cung cấp khác cũng được ủy quyền dịch vụ cho cùng một người tiêu dùng, nhằm hỗ trợ tốt nhất nhu cầu của người tiêu dùng.

Sau khi gặp quý vị, nhà cung cấp sẽ thực hiện những hành động sau:

- Ghi lại cuộc trò chuyện với người tiêu dùng bao gồm ngày tháng, những người đã tham gia cuộc trò chuyện và mô tả về các ý kiến đóng góp của người tiêu dùng và gia đình họ.
- Thông báo cho trung tâm khu vực của quý vị rằng quý vị muốn nhận Dịch Vụ Thay Thế.
- Nếu quý vị đồng ý muốn sử dụng Dịch Vụ Thay Thế, nhà cung cấp phải cung cấp cho quý vị một gói dịch vụ mới hoặc một gói dịch vụ đã được cập nhật với các thông tin chi tiết về loại hình và số lượng các dịch vụ thay thế sẽ được cung cấp. Gói dịch vụ có thể bao gồm các dịch vụ được cung cấp với sự cộng tác của các nhà cung cấp dịch vụ khác, bao gồm cả các nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến cư trú.
- Quý vị sẽ được cung cấp gói dịch vụ mới hoặc gói dịch vụ đã cập nhật.
- Nhà cung cấp cũng phải thông báo cho người tiêu dùng biết các bước cụ thể mà người tiêu dùng có thể thực hiện trong trường hợp họ không đồng ý với Dịch Vụ Thay Thế của nhà cung cấp. Ví dụ, người tiêu dùng hoặc gia đình có thể không đồng ý với các dịch vụ được đề xuất vì những dịch vụ này không được cung cấp vào thời gian thuận tiện, tần suất cung cấp không thường xuyên, hoặc không đáp ứng các nhu cầu khác.

5. Nêu những ví dụ về Dịch Vụ Thay Thế?

Các Dịch Vụ Thay Thế bao gồm, nhưng không giới hạn, các dịch vụ sau đây:

- Hỗ trợ giảm thiểu nguy cơ hoặc tác động của COVID-19 đối với người tiêu dùng;
- Hoàn thành đánh giá cá nhân về các kỹ năng, sở thích và nhu cầu dịch vụ đối với người tiêu dùng;
- Hoàn thành gói dịch vụ nhằm cung cấp các dịch vụ cần thiết cho người tiêu dùng;
- Giao vật tư hoặc các vật phẩm khác đến nhà của người tiêu dùng đang có nhu cầu nhằm cung cấp hoặc hỗ trợ dịch vụ;
- Sử dụng tài liệu giáo dục và đào tạo tự định hướng do nhà cung cấp trao cho người tiêu dùng nhằm hỗ trợ dịch vụ của người tiêu dùng;
- Đào tạo kỹ năng cho các cá nhân trong hộ gia đình của người tiêu dùng, họ là những người được chỉ định cụ thể để hỗ trợ cho người tiêu dùng;
- Hỗ trợ chuyển đổi sang Chương Trình Tự Quyết; và

Các sửa đổi khác đối với các dịch vụ không liên quan đến cư trú được người tiêu dùng chấp thuận để tiếp tục hoặc đáp ứng nhu cầu dịch vụ của họ.

6. Vai trò của Trung Tâm Khu Vực đối với Dịch Vụ Thay Thế là gì?

- Điều phối viên dịch vụ của quý vị có thể giúp quý vị xác định các tùy chọn dịch vụ hoặc các nhà cung cấp khác nhau, nếu nhà cung cấp hiện tại của quý vị không thể đáp ứng nhu cầu của quý vị hoặc không thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết. Vì nhu cầu dịch vụ của quý vị có thể đã thay đổi do COVID 19, quý vị cũng có thể thảo luận thêm về các nhu cầu dịch vụ khác nhau với điều phối viên dịch vụ của mình.
- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin người tiêu dùng quan tâm đến Dịch Vụ Thay Thế từ nhà cung cấp, trung tâm khu vực sẽ thông báo cho quý vị, bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, để xác nhận yêu cầu về Dịch Vụ Thay Thế. Thông báo sẽ bao gồm thông tin liên hệ dành cho điều phối viên dịch vụ của người tiêu dùng và cấp trên của điều phối viên đó. Nếu có thắc mắc, quý vị nên liên hệ với điều phối viên dịch vụ của quý vị hoặc cấp trên của điều phối viên đó.

7. Tôi có thể thực hiện những bước nào để đảm bảo Dịch Vụ Thay Thế đáp ứng nhu cầu của tôi hoặc của thành viên gia đình tôi?

- Quý vị hãy suy nghĩ về các mục tiêu, nhu cầu và dịch vụ cá nhân của mình hoặc của thành viên trong gia đình trước khi quý vị thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ. Có thể quý vị sẽ muốn sử dụng Hướng Dẫn Tham Gia dành cho gia đình để hỗ trợ quá trình suy nghĩ về các nhu cầu hiện tại của mình và các loại dịch vụ sẽ đáp ứng những nhu cầu này. Quý vị có thể xem hướng dẫn [tại đây](#).
- Nếu nhà cung cấp của quý vị đang cung cấp Dịch Vụ Thay Thế, quý vị hãy xem danh sách Dịch Vụ Thay Thế có thể được cung cấp trong Câu hỏi 4. Những dịch vụ nào có thể hữu ích đối với quý vị và loại dịch vụ nào có thể không giúp ích cho quý vị? Trong danh sách không có các dịch vụ hoặc tùy chọn nào khác mà quý vị muốn thảo luận không? Quý vị có cần được đào tạo hoặc cấp vật tư để tiếp cận bất kỳ dịch vụ nào trong số này không?
- Quý vị hãy đặt câu hỏi để hiểu rõ các tùy chọn linh hoạt và sáng tạo đang được cung cấp.
- Quý vị hãy suy nghĩ về các phương thức phối hợp dịch vụ giữa các nhà cung cấp khác và chia sẻ thông tin đó.
- Quý vị hãy hỏi điều phối viên dịch vụ về những phương thức cung cấp dịch vụ tiềm năng khác. Ví dụ: trong Dịch Vụ Hướng Đến Người Tham Gia, quý vị có thể trực tiếp thuê người mà quý vị đã chọn, bao gồm cả thành viên gia đình để cung cấp một số loại hình dịch vụ. Quý vị có thể xem các thông tin khác về các dịch vụ hướng đến người tham gia [tại đây](#).

8. Tôi có thể làm gì nếu nhà cung cấp của tôi không cung cấp dịch vụ theo chỉ thị Dịch Vụ Thay Thế và tôi có thắc mắc về các dịch vụ mà tôi hoặc thành viên gia đình tôi nhận được?

Để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của người tiêu dùng ở trung tâm khu vực trong suốt Đại dịch COVID 19, DDS cho phép nhà cung cấp được cung cấp nhiều dịch vụ tại một địa điểm thay thế hoặc thông qua hệ thống truyền tin điện tử từ xa, bao gồm Skype, Facetime, hội nghị trực tuyến hoặc cuộc họp qua điện thoại. Khả năng linh hoạt trong việc cung cấp dịch vụ ở một địa điểm thay thế hoặc thông qua các phương tiện liên lạc từ xa không được thay đổi tần suất hoặc thời lượng của bất kỳ dịch vụ IPP nào nếu không có sự đồng ý từ nhóm IPP của người tiêu dùng. Nếu người tiêu dùng yêu cầu hoặc đồng ý nhận dịch vụ ở một địa điểm thay thế hoặc thông qua các phương tiện liên lạc từ xa, nhà cung cấp phải thông báo cho trung tâm khu vực và trung tâm khu vực sẽ gửi một lá thư tới người tiêu dùng bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ, nhằm xác nhận sự thay đổi này. Thông tin về các yêu cầu này được đăng tải [tại đây](#).

Nếu quý vị có các thắc mắc về các dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị đang nhận, quý vị nên thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Điều Phối Viên Dịch Vụ của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể quan ngại về số lượng dịch vụ, số giờ dịch vụ được cung cấp hoặc không còn cho rằng các dịch vụ từ xa hoạt động hiệu quả với quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị có thể điều chỉnh dịch vụ dành cho quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị. Điều phối viên dịch vụ của quý vị có thể xác định các nhà cung cấp dịch vụ khác, hoặc các dịch vụ khác có thể đáp ứng nhu cầu của quý vị tốt hơn. Có thể quý vị cũng sẽ muốn thảo luận về việc sử dụng Dịch Vụ Hướng Đến Người Tham Gia cùng với Điều Phối Viên Dịch Vụ của quý vị. Việc suy nghĩ về các lĩnh vực được liệt kê trong Câu hỏi 7 hoặc trong [Hướng Dẫn Gia Đình](#) có thể sẽ giúp ích trong quá trình chuẩn bị cho buổi thảo luận của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ hoặc điều phối viên dịch vụ của quý vị.

Đối với các nhà cung cấp và nhà cung cấp dịch vụ

1. Chúng ta vẫn đang trong Tình Trạng Khẩn Cấp, vậy tại sao khoản ứng trước (khoản thanh toán cho người tiêu dùng vắng mặt) lại phải kết thúc?

- Nhu cầu của người tiêu dùng đối với các dịch vụ không liên quan đến cư trú vẫn tiếp tục được duy trì trong thời gian thực thi lệnh ở nhà của Tiểu Bang California
- Ngoài ra, Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS) liên bang đã chỉ rõ rằng quỹ liên bang có giới hạn thời gian đối với các khoản ứng trước (khoản thanh toán cho người tiêu dùng vắng mặt)
- Dịch Vụ Thay Thế chuyển dịch các dịch vụ được phát triển nhằm ứng phó với đại dịch COVID-19 thành các dịch vụ phát triển đủ điều kiện để nhận khoản bồi hoàn liên tục từ liên bang trong Tình Trạng Khẩn Cấp

2. Tôi có cần phải hoàn thành các Tài Liệu Đính Kèm A, B hoặc C trong Chỉ thị ngày 17 tháng 7 năm 2020 không?

Không. Chỉ thị ngày 17 tháng 7 năm 2020 giới thiệu cấu trúc với các Tài Liệu Đính Kèm A, B và C dưới dạng tài liệu mẫu. Kể từ ngày 17 tháng 7 năm 2020, cấu trúc và tài liệu đã được cập nhật. Các nhà cung cấp không nên sử dụng các tài liệu mẫu này. DDS đã phát hành Tài Liệu Đính Kèm dành cho Chứng nhận trong Chỉ thị ngày 31 tháng 8 năm 2020 và các nhà cung cấp Dịch Vụ Thay Thế cần phải nộp tài liệu đính kèm này trước khi yêu cầu bồi hoàn.

3. Tôi có cần nộp Bản Xác Minh Kế Hoạch Bảo Vệ COVID-19 không?

Dự thảo Bản Xác Minh Kế Hoạch Bảo Vệ COVID-19 được DDS chia sẻ vào tháng 6 vẫn chưa hoàn thiện và DDS không yêu cầu phải nộp bản xác minh trên. Các nhà cung cấp phải đánh giá các yêu cầu về quy trình tuân thủ các hướng dẫn y tế công cộng của tiểu bang và/hoặc địa phương, trong một số trường hợp các nhà cung cấp có thể được yêu cầu nộp các kế hoạch bảo vệ bằng văn bản cho các cơ quan giám sát khác.

4. Ngoài việc cung cấp vật tư cho người tiêu dùng, tôi cũng đang cung cấp các dịch vụ tương tự như tôi đã thực hiện trước khi xảy ra đại dịch COVID-19 thông qua hội nghị trực tuyến. Những dịch vụ đó có tạo nên Dịch Vụ Thay Thế này hay không, hay những dịch vụ đó sẽ tiếp tục được tính phí theo phương thức tương tự?

- Nếu quý vị cung cấp gói hoặc vật tư thay cho các dịch vụ truyền thống, thì đó là Dịch Vụ Thay Thế.
- Nếu quý vị dùng gói hoặc vật tư để hỗ trợ cho các dịch vụ truyền thống, thì đó không phải là Dịch Vụ Thay Thế.

GIẤY CHỨNG NHẬN

5. Ai buộc phải nộp Giấy Chứng Nhận cho Dịch Vụ Thay Thế (Tài Liệu Đính Kèm) cho trung tâm khu vực?

Các nhà cung cấp dịch vụ không thể cung cấp dịch vụ theo cách truyền thống và/hoặc thông qua các tùy chọn liên lạc từ xa và có ý định cung cấp và tính phí cho Dịch Vụ Thay Thế phải gửi giấy chứng nhận của từng dịch vụ được cung cấp cho trung tâm khu vực trước khi thực hiện các yêu cầu bồi hoàn. Chỉ cần nộp Giấy Chứng Nhận một lần, trừ khi có thay đổi về các dịch vụ thay thế được cung cấp. Quý vị [có thể xem giấy chứng nhận tại đây](#).

6. Giấy chứng nhận có cần sự phê duyệt của Trung tâm khu vực không?

Không. Giấy chứng nhận đóng vai trò như một sự khẳng định của nhà cung cấp về việc đảm bảo các yêu cầu trong quá trình cung cấp Dịch Vụ Thay Thế.

7. Có cần sửa đổi thiết kế chương trình hoặc hợp pháp hóa một nhà cung cấp mới để cung cấp Dịch Vụ Thay Thế không?

Không. Các nhà cung cấp dịch vụ không cần phải sửa đổi thiết kế chương trình hoặc đăng ký một nhà cung cấp mới.

8. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Thay Thế có chịu trách nhiệm về tất cả các loại Dịch Vụ Thay Thế được liệt kê trong Tài Liệu Đính Kèm không?

Không. Các nhà cung cấp nên kiểm tra bất kỳ/tất cả các loại dịch vụ mà họ dự định cung cấp.

9. Các nhà cung cấp Dịch Vụ Thay Thế có chịu trách nhiệm về tất cả các loại Giấy Chứng Nhận được liệt kê trong Tài Liệu Đính Kèm không?

Có. Các nhà cung cấp chịu trách nhiệm cho tất cả các loại Giấy Chứng Nhận được liệt kê trong Tài Liệu Đính Kèm.

LẬP HÓA ĐƠN

10. Tôi vẫn có thể cung cấp dịch vụ và lập hóa đơn với mức giá theo ngày hoặc giờ đã thiết lập không?

Có. Các dịch vụ được cung cấp theo hình thức nguyên bản, gồm các dịch vụ từ xa hoặc tại các địa điểm thay thế, phải được lập hóa đơn theo mức giá đã thiết lập cho mỗi đơn vị dịch vụ. Tuy nhiên, các nhà cung cấp dịch vụ không được lập thêm hóa đơn bổ sung đơn giá hàng tháng cho Dịch Vụ Thay Thế với cùng một người tiêu dùng.

11. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi vừa cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng theo hình thức truyền thống, và vừa cung cấp dịch vụ cho một số người tiêu dùng khác thông qua hình thức Dịch Vụ Thay Thế?

Nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp và lập hóa đơn cho một số người tiêu dùng theo hình thức truyền thống và cho những người tiêu dùng khác thông qua hình thức Dịch Vụ Thay Thế. Việc lập hóa đơn cho mỗi người tiêu dùng phải thuộc hình thức truyền thống hoặc dịch vụ thay thế trong một tháng cụ thể. Nếu tất cả hoặc một số dịch vụ trong tháng được cung cấp thông qua hình thức thay thế, nhà cung cấp dịch vụ phải lập hóa đơn theo đơn giá hàng tháng thay thế. Xin nhắc lại, Dịch Vụ Thay Thế được dự định triển khai nhằm mục đích thay thế cho các dịch vụ truyền thống không thể đáp ứng nhu cầu của cá nhân, nhưng các tùy chọn thay thế sẽ đáp ứng được các nhu cầu đó.

12. Mức giá nào được sử dụng nếu người tiêu dùng muốn kết hợp dịch vụ truyền thống và Dịch Vụ Thay Thế?

Nếu kết hợp các dịch vụ, hóa đơn được lập phải sử dụng mức giá Dịch Vụ Thay Thế hàng tháng.

13. Đơn giá hàng tháng được xác định như thế nào và khi nào tôi sẽ nhận được đơn giá hàng tháng? (đã cập nhật)

Quý vị vui lòng xem thư ngày 2 tháng 12 năm 2020 của Sở Dịch Vụ Phát Triển, trong đó giải thích căn bản cho việc tính toán mức giá hàng tháng. Quý vị có thể xem thông tin tổng quan về phương pháp tính toán mức giá [tại đây](#).

Trung tâm khu vực của quý vị có mức giá và thông tin sao lưu, và sẽ cung cấp cho quý vị một tài liệu chứa tất cả các mức giá đã tính cho Sổ Đăng Ký Kinh Doanh (EIN) liên bang của quý vị tại trung tâm khu vực đó. Các trung tâm khu vực có thể cung cấp các mức giá kể từ tháng 12 năm 2020.

14. Khi nào giá của Dịch Vụ Vận Tải và Việc Làm Được Hỗ Trợ theo nhóm sẽ được thiết lập? (đã cập nhật)

Hướng dẫn về mức giá sẽ sớm được đưa ra để sử dụng từ tháng 3 năm 2021.

15. Mỗi mã phụ có mức giá hàng tháng không? (đã cập nhật)

Có. Giá hàng tháng sẽ được thiết lập cho mỗi sự kết hợp giữa dịch vụ và mã phụ.

16. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không đồng ý với (các) mức giá? (Mới)

Các thắc mắc liên quan đến việc tính toán (các) mức giá của quý vị phải được chuyển đến trung tâm khu vực nơi cung cấp dịch vụ cho quý vị trước ngày 31 tháng 1 năm 2021. Quý vị có thể lấy mẫu đơn đề xuất để gửi các thắc mắc [tại đây](#).

17. Khi nào thì tôi lập hóa đơn theo đơn giá hàng tháng? (Mới)

Kể từ lúc cung cấp các dịch vụ vào tháng 1 năm 2021.

18. Mức giá sẽ được tính như thế nào nếu chúng tôi không lưu giữ lịch sử 12 tháng của tất cả mọi người hoặc thay đổi số lượng người được phục vụ?

Mức giá hàng tháng cho tất cả những người nhận dịch vụ từ nhà cung cấp sẽ là mức giá trung bình cho mỗi người, chi phí trong mỗi tháng, trong 12 tháng, kết thúc vào tháng 2 năm 2020. Chỉ những tháng có cung cấp dịch vụ mới được đưa vào quá trình tính toán.

19. Mức giá sẽ được xác định như thế nào đối với người tiêu dùng mới sử dụng dịch vụ của tôi kể từ tháng 2 năm 2020? (đã cập nhật)

Mức giá hàng tháng của nhà cung cấp áp dụng cho tất cả người tiêu dùng đã được phục vụ, bao gồm bất kỳ người tiêu dùng mới nào.

20. Đơn giá hàng tháng sẽ được xác định như thế nào đối với các nhà cung cấp mới và họ chỉ bắt đầu cung cấp dịch vụ kể từ tháng 2 năm 2020?

SẮP CÓ CÂU TRẢ LỜI

21. Tôi sẽ áp dụng các mức giá khác nhau đối với mỗi người tiêu dùng, hay sử dụng chung một mức giá cho tất cả người tiêu dùng? (đã cập nhật)

Bắt đầu từ tháng 1 năm 2021, mỗi nhà cung cấp Dịch Vụ Thay Thế sẽ có đơn giá hàng tháng và đơn giá này sẽ được áp dụng cho tất cả người tiêu dùng đang nhận Dịch Vụ Thay Thế.

22. Mức giá Dịch Vụ Thay Thế có thể được tăng lên do sự thay đổi của mức lương tối thiểu trên toàn tiểu bang không? (Mới)

Có, mức giá hàng tháng có thể được điều chỉnh nếu thích hợp. Quý vị hãy xem [thư](#) ngày 21 tháng 12 năm 2020 của Sở Dịch Vụ Phát Triển về vấn đề tăng mức lương tối thiểu.

23. Tôi có đủ điều kiện được lấy giấy chứng nhận và lập hóa đơn cho Dịch Vụ Thay Thế nếu tôi không lập hóa đơn cho tình huống vắng mặt của người tiêu dùng (các khoản ứng trước) không?

Có. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ không liên quan đến cư trú đều đủ điều kiện được cung cấp Dịch Vụ Thay Thế, không phụ thuộc vào việc lập hóa đơn cho tình huống vắng mặt của người tiêu dùng (các khoản ứng trước).

24. Nếu người tiêu dùng không phản hồi khi tôi cố gắng liên hệ với họ, tôi có thể lập hóa đơn cho các dịch vụ dựa trên số lần tham gia trung bình hàng tháng trước đó không?

Không. Kể từ ngày 1 tháng 9 năm 2020, các nhà cung cấp dịch vụ sẽ chỉ có thể lập hóa đơn theo đơn giá hàng tháng cho người tiêu dùng đã được cung cấp Dịch Vụ Thay Thế theo từng tháng.

25. Chỉ thị nêu rõ các khoản ứng trước kết thúc vào ngày 31 tháng 8 năm 2020 đã được gia hạn cho đến ngày 14 tháng 10 năm 2020, vậy ngày 14 tháng 10 năm 2020 có phải là ngày kết thúc mới đối với các khoản ứng trước không?

Không. Chỉ thị kéo dài đến ngày 14 tháng 10 năm 2020 đã được sửa đổi để phù hợp với Chỉ thị ngày 17 tháng 7 năm 2020, trong đó nêu rõ các khoản ứng trước sẽ kết thúc vào ngày 31 tháng 8 năm 2020. Chỉ thị trên không hề thay đổi ngày kết thúc thời hạn của khoản ứng trước là ngày 31 tháng 8 năm 2020.

26. Tôi có thể lập hóa đơn các dịch vụ cho những người tiêu dùng trước đây chưa từng sử dụng chương trình của tôi không?

Các nhà cung cấp dịch vụ có thể lập hóa đơn các dịch vụ cho người tiêu dùng mà quý vị có ủy quyền mua đã được phê duyệt.

BÁO CÁO

27. Nộp báo cáo hàng tháng bằng cách nào? (đã cập nhật)

Bắt đầu từ tháng 9 năm 2020, các báo cáo hàng tháng của nhà cung cấp sẽ được gửi thông qua SurveyMonkey. Địa chỉ cho các báo cáo và các mẫu báo cáo được đặt [tại đây](#). Trong tương lai sẽ có thêm hướng dẫn về quy trình báo cáo.

28. Đối với các báo cáo hàng tháng, nếu chương trình của tôi liên quan đến nhiều nhà cung cấp, tôi có cần phải gửi báo cáo cho từng nhà cung cấp không? (Mới)

Có. Quý vị phải gửi từng báo cáo một cho từng nhà cung cấp (gồm mã số nhà cung cấp và mã dịch vụ)

29. Đối với báo cáo hàng tháng trong SurveyMonkey, nếu tôi phục vụ người tiêu dùng từ nhiều trung tâm khu vực, tôi có cần phải gửi báo cáo cho từng trung tâm khu vực không? (Mới)

Không. Một báo cáo có thể bao gồm tất cả người tiêu dùng được nhà cung cấp phục vụ.

30. Nếu tôi đã bắt đầu một báo cáo trong SurveyMonkey, sau này tôi có thể quay lại báo cáo đó để xóa hoặc chỉnh sửa không? (Mới)

Nếu quý vị cần xóa hay chỉnh sửa báo cáo, vui lòng gửi email đến Sở Dịch Vụ Phát Triển theo địa chỉ DDSC19Directives@dds.ca.gov để được xóa bản khảo sát đã nộp trước đó. Yêu cầu được gửi phải bao gồm tên chương trình, mã số nhà cung cấp và mã dịch vụ của quý vị, và ghi rõ tháng báo cáo cần được xóa.

31. Đối với các báo cáo hàng tháng trong SurveyMonkey, làm thế nào để biết báo cáo đã hoàn thành của tôi đã được chấp nhận hay không? (Mới)

Khi quý vị nhấp vào “Hoàn tất” tại trang cuối cùng của báo cáo, báo cáo đã được chấp nhận. Sau khi gửi bản khảo sát, quý vị sẽ không nhìn thấy thông tin xác nhận nào khác. Nếu quý vị cần xác nhận, vui lòng gửi email cho Sở Dịch Vụ Phát Triển theo địa chỉ DDSC19Directives@dds.ca.gov kèm theo tên chương trình, mã số nhà cung cấp và mã dịch vụ của quý vị.

32. Tôi có cần báo cáo số giờ phục vụ của từng người tiêu dùng theo ngày không?

Không. Quý vị không cần báo cáo số giờ phục vụ mỗi ngày. Quý vị hãy tham khảo Hướng dẫn để biết các yêu cầu bắt buộc trong báo cáo, bao gồm, nhưng không giới hạn các loại dịch vụ được cung cấp và số ngày mà từng người tiêu dùng nhận Dịch Vụ Thay Thế.

33. Nếu đang cung cấp dịch vụ theo phương thức thông thường, trừ phương thức từ xa, chúng tôi có cần phải theo dõi các dịch vụ đã cung cấp và nộp báo cáo hàng tháng không?

Không. Các nhà cung cấp không cung cấp Dịch Vụ Thay Thế không cần phải thực hiện báo cáo hàng tháng.

34. Tôi từng được thông báo trước đó rằng báo cáo hàng tháng sẽ được thực hiện trong eBilling kể từ tháng 1 năm 2021. Tôi có phải thực hiện báo cáo này cùng với báo cáo SurveyMonkey không? (Mới)

Không. Từ tháng 1 năm 2021, các nhà cung cấp chỉ cần báo cáo bằng SurveyMonkey. Mặc dù hệ thống eBilling đã bổ sung các tính năng báo cáo, các nhà cung cấp chỉ cần đánh dấu (sử dụng dấu tích) vào những ngày dịch vụ được cung cấp trên hóa đơn theo mức giá hàng tháng.

