

Dịch Vụ Hội Viên IEHP
1-800-440-IEHP (4347)
TTY 1-800-718-4347

Văn phòng
10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

Địa chỉ gửi thư
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800



Kết nối với chúng tôi!



Hướng Dẫn về Dịch Vụ Chăm Sóc Cần Thiết

Chúng tôi luôn sẵn lòng cung cấp dịch vụ chăm sóc khi quý vị cần.

Mọi thứ mà quý vị cần biết về phúc lợi và bảo hiểm của mình, bao gồm quyền và trách nhiệm của quý vị, có thể được tìm thấy trực tuyến trong Sổ tay Hội viên, Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ y tế năm 2026 và các tài liệu khác của chương trình tại **iehp.org**.

Vui lòng sử dụng hướng dẫn này để giải đáp bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị có thêm thắc mắc, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số **1-800-440-IEHP (4347)** Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ sáng-7 giờ tối, và Thứ Bảy-Chủ Nhật, 8 giờ sáng-5 giờ chiều. Người dùng TTY vui lòng gọi số **1-800-718-4347**. Quý vị cũng có thể yêu cầu các bản in tài liệu chương trình của mình.



Sổ tay Hội viên của Quý vị:

• Phúc lợi và Chi phí của Chương trình:

- Những gì được bảo hiểm chi trả và những gì không được chi trả
- Cách quản lý thuốc
- Những gì quý vị có thể phải chi trả (chẳng hạn như khoản đồng thanh toán)
- Quy tắc về việc nhận dịch vụ chăm sóc bên ngoài mạng lưới của chúng tôi

• Cách để Nhận Dịch vụ Chăm sóc mà Quý vị Cần:

- Cách để tìm các bác sĩ và nhà thuốc trong mạng lưới
- Cách để nhận dịch vụ chăm sóc chính, chăm sóc chuyên khoa, chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc hành vi và các dịch vụ của bệnh viện
- Phải làm gì nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc hoặc trong trường hợp khẩn cấp
- Phải làm gì nếu quý vị ở ngoài các quận Riverside và San Bernardino

• Phải Làm gì nếu Quý vị Không Hài lòng với Dịch vụ Chăm sóc:

- Cách để nộp đơn than phiền
- Cách để kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định về bảo hiểm hoặc phúc lợi của mình
- Thông tin về các đánh giá bên ngoài
- Cách chúng tôi quyết định xem công nghệ mới có nên được chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi đài thọ hay không

Hướng Dẫn về Dịch Vụ Chăm Sóc Cần Thiết



- **Danh mục thuốc của Chúng tôi và Thuốc theo toa của Quý vị:**
 - Các loại dược phẩm được đài thọ
 - Thông tin chi tiết về khoản đồng thanh toán, bao gồm cả các bậc
 - Khi nào thì cần sự ủy quyền trước
 - Giới hạn về việc mua thêm thuốc, liều lượng hoặc thuốc theo toa
 - Sử dụng thuốc gốc thay thế, thay thế trị liệu hoặc các quy trình trị liệu theo từng bước
 - Làm thế nào các cập nhật cho danh mục thuốc của chúng tôi được thông báo, mức độ thường xuyên của việc cập nhật và việc có áp dụng các cập nhật được lên lịch hay không
- **Thông tin Quan trọng Khác:**
 - Cách nhận trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị
 - Cách nộp yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ

Quý vị cần trợ giúp tìm bác sĩ hoặc nhà thuốc gần mình? Hãy gọi cho chúng tôi hoặc truy cập iehp.org/findcare.

Các Quyền của Quý vị

Là hội viên của IEHP, quý vị có quyền:

- **Được đối xử Tôn trọng:** Quý vị có quyền được các bác sĩ và nhân viên của IEHP đối xử một cách tử tế và tôn trọng. Không ai có thể buộc quý vị phải đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị, trả đũa quý vị hoặc sử dụng bất kỳ hình thức kiểm chế thể chất nào để kiểm soát quý vị, dù là bằng thiết bị cơ học hay bằng thuốc.
- **Quyền riêng tư:** Thông tin y tế của quý vị sẽ được bảo mật. Quý vị có quyền có mối quan hệ riêng tư với bác sĩ của mình và hồ sơ y tế của quý vị phải được giữ bảo mật. Quý vị cũng có thể nhận một bản sao hồ sơ y tế của mình và yêu cầu sửa đổi. Nếu quý vị dưới 18 tuổi, một số dịch vụ có thể sẽ không cần sự cho phép của phụ huynh quý vị.
- **Lựa chọn trong Dịch vụ Chăm sóc của Quý vị:** Quý vị có quyền nhận thông tin về IEHP, các dịch vụ và nhà cung cấp của chúng tôi. Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của riêng mình từ danh sách trên trang web hoặc Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ y tế của chúng tôi. Quý vị cũng có thể nhận được các cuộc hẹn trong các tiêu chuẩn tiếp cận kịp thời theo quy định.
- **Trao đổi với Bác sĩ của Quý vị:** Quý vị có quyền thảo luận về bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà bác sĩ của quý vị khuyến nghị. Quý vị có thể yêu cầu ý kiến thứ hai và tìm hiểu về các lựa chọn điều trị bất kể chi phí. Quý vị có thể nói “không” với bất kỳ phương pháp điều trị nào và đưa ra quyết định trước về dịch vụ chăm sóc của mình trong trường hợp quý vị bị bệnh hoặc bị thương tích nghiêm trọng.
- **Dịch vụ Kịp thời:** Khi quý vị gọi đến IEHP trong giờ làm việc, quý vị không phải đợi nhiều hơn 10 phút để được nói chuyện với ai đó.
- **Tiếp cận với Nhân viên của Chương trình Quản lý Sử dụng (Utilization Management, UM):** Nhân viên UM của chúng tôi có mặt qua điện thoại trong giờ làm việc thông thường (ít nhất tám giờ một ngày) cho các vấn đề về UM. Nhân viên của chúng tôi cũng sẽ nhận được bất kỳ thông tin liên lạc nào liên quan đến UM sau giờ làm việc. Nhân viên của chúng tôi sẵn lòng cung cấp tên, chức danh và tên tổ chức trong khi nhận và phản hồi các cuộc gọi. Dịch vụ TTY và hỗ trợ ngôn ngữ cũng có sẵn.
- **Hãy Lên Tiếng:** Quý vị có quyền than phiền về IEHP, bác sĩ của quý vị hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được mà không phải lo lắng về việc bị mất các phúc lợi của mình. Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định, quý vị có thể yêu cầu xem xét lại. Quý vị có thể ra khỏi IEHP bất cứ lúc nào.

Hướng Dẫn về Dịch Vụ Chăm Sóc Cần Thiết



- **Nộp đơn Than phiền:** Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng ngôn ngữ ưu tiên của mình với sự trợ giúp từ thông dịch viên hoặc bằng cách sử dụng mẫu đơn được biên dịch trên trang web của IEHP.
- **Nhận Dịch vụ Chăm sóc tại Bất cứ nơi nào:** Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp ngay cả khi quý vị ở ngoài mạng lưới nhà cung cấp của IEHP, bao gồm khi quý vị ở ngoài Hoa Kỳ. Nếu đó là trường hợp khẩn cấp, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc tại bất cứ nơi nào quý vị đang ở và được bồi hoàn chi phí.
- **Dịch vụ bằng Ngôn ngữ của Quý vị:** Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên và chúng tôi sẽ cung cấp một thông dịch viên miễn phí cho quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu tài liệu bằng ngôn ngữ hoặc định dạng (như bản in cỡ lớn hoặc âm thanh) mà quý vị hiểu.
- **Hiểu rõ Các Quyền của Quý vị:** Quý vị có quyền nhận thông tin về các quyền và trách nhiệm của mình. Quý vị cũng có quyền nêu ý kiến và đưa ra các khuyến nghị về các quyền và trách nhiệm của quý vị.

Trách nhiệm và Nghĩa vụ

Là hội viên của IEHP, quý vị có trách nhiệm phải:

- **Có Thái độ Tôn trọng:** Đối xử một cách tôn trọng với bác sĩ của quý vị và nhân viên của họ. Đến buổi thăm khám đúng giờ hoặc gọi trước ít nhất 24 giờ nếu quý vị cần hủy bỏ hoặc lên lịch lại.
- **Cung cấp Thông tin Chính xác:** Cung cấp thông tin cập nhật và chính xác để giúp IEHP và các bác sĩ chăm sóc quý vị. Hãy kiểm tra thường xuyên và thông báo sớm cho bác sĩ của quý vị về bất kỳ vấn đề sức khỏe nào. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị bị lạm dụng do nhầm lẫn.
- **Thực hiện Theo Lời khuyên của Bác sĩ và Tham gia vào Dịch vụ Chăm sóc của Quý vị:** Thảo luận về các nhu cầu sức khỏe với bác sĩ của quý vị, cùng nhau đặt mục tiêu, hiểu các vấn đề về sức khỏe của quý vị và tuân theo chương trình điều trị đã thỏa thuận. Quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính từ mạng lưới của chúng tôi hoặc quý vị có thể chấp nhận một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được chỉ định cho quý vị.
- **Chỉ Sử dụng Phòng Cấp cứu cho Các Trường hợp Khẩn cấp:** Chỉ sử dụng Phòng Cấp cứu trong các trường hợp khẩn cấp thực sự hoặc theo hướng dẫn từ bác sĩ của quý vị hoặc Đường dây Y tá Tư vấn 24 Giờ. Nếu quý vị không chắc chắn, hãy gọi cho bác sĩ của quý vị hoặc Đường dây Y tá Tư vấn theo số **1-888-244-4347** (TTY: **711**).
- **Hãy Báo cáo Hành vi Sai trái:** Nếu quý vị thấy hoặc biết bất kỳ hành vi gian lận hoặc sai trái nào về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng báo cáo cho chúng tôi. Quý vị có thể thực hiện việc này mà không cần cung cấp tên mình bằng cách gọi Đường dây Trợ giúp về Tuân thủ của IEHP theo số **1-866-355-9038**.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào khác, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số

1-800-440-IEHP (4347), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ sáng-7 giờ tối, Thứ Bảy-Chủ Nhật, 8 giờ sáng-5 giờ tối. Người dùng TTY vui lòng gọi số **1-800-718-4347**.