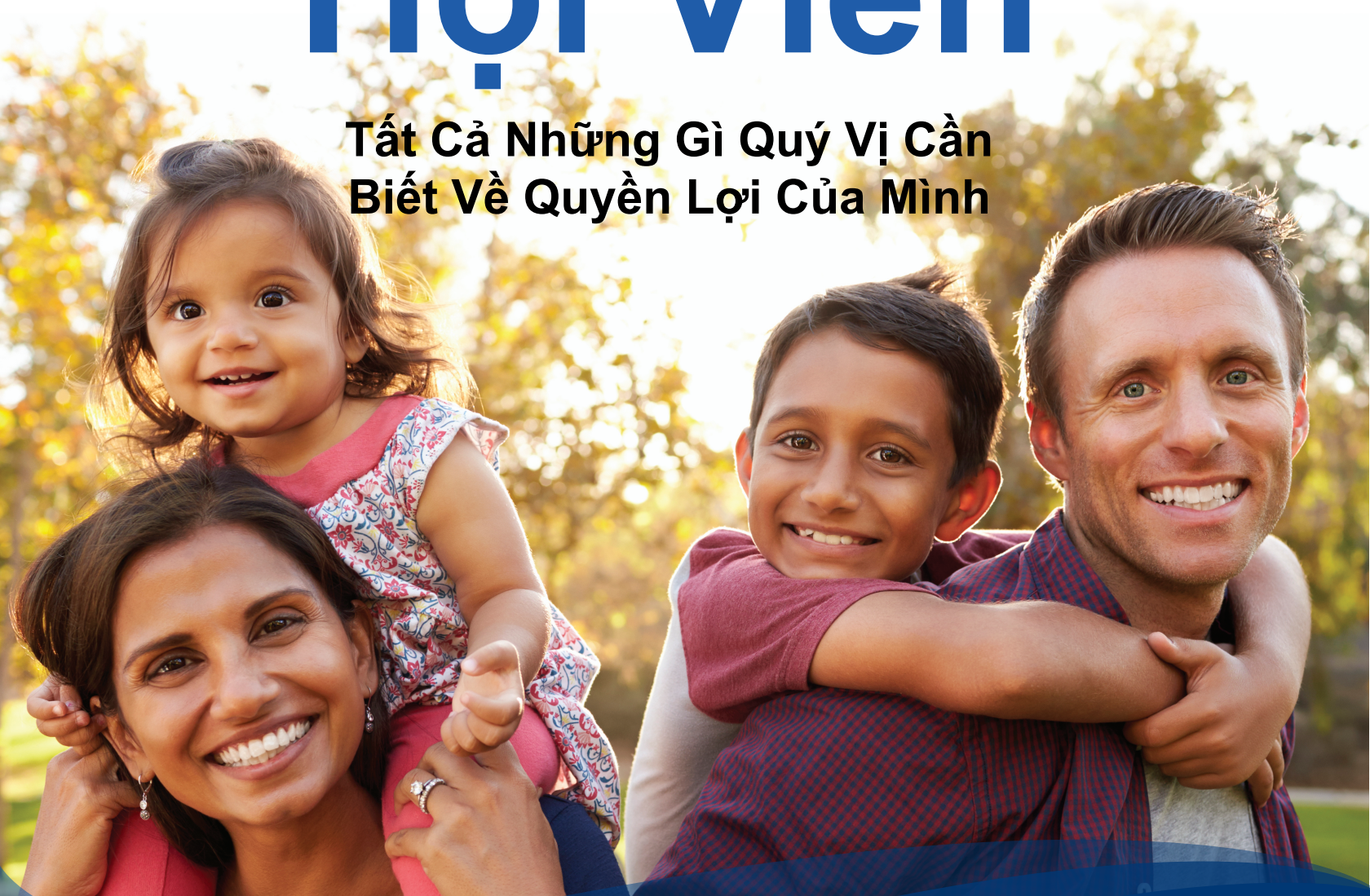
Medi-Cal

Sổ Tay Hội Viên

Tất Cả Những Gì Quý Vị Cần Biết Về Quyền Lợi Của Mình



IEHP
Inland Empire Health Plan

Mẫu Kết Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Tiết Lộ Thông Tin Cho Hội Viên Medi-Cal Của Chúng Tôi cho Quyền Lợi Năm 2023

Định dạng thay thế có sẵn theo yêu cầu

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể được nhận Sổ Tay Hội Viên này cũng như các tài liệu chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Chúng tôi cung cấp các bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Sổ Tay Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các dịch vụ thông dịch viên và dịch thuật.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản thu, bản in cỡ lớn phông chữ 20 chấm và các định dạng điện tử có thể truy cập miễn phí. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Cuộc gọi này miễn phí.

Dịch vụ thông dịch viên

IEHP cung cấp cho quý vị dịch vụ thông dịch bằng lời nói từ một thông dịch viên có trình độ, cung cấp dịch vụ suốt 24 giờ và miễn phí. Quý vị không cần nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè thông dịch cho quý vị. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Trợ giúp có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Cuộc gọi này miễn phí.

English

ATTENTION: If you need help in your language 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (**Arabic**)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ [1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (**Mon-Khmer, Cambodian)**

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធ្ងុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)。这些服务都是免费的。

Persian (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخههای خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با ((TTY: 1-800-718-4347) 1-800-440-4347 تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347).
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-440-4347 (линия (TTY: 1-800-718-4347). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Estos servicios son gratuitos.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Tagalog (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan,tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Chào mừng đến với IEHP!

Cảm ơn quý vị đã tham gia IEHP. IEHP là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal. IEHP làm việc với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. IEHP ký hợp đồng với Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (Independent Physician Associations, IPA) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. IPA là một nhóm các PCP, các chuyên gia và các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. PCP của quý vị có thể thuộc IPA.

PCP của quý vị, cùng với IEHP hoặc IPA, hướng dẫn việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. Điều này bao gồm giấy giới thiệu (sự cho phép trước) để thăm khám với chuyên gia hoặc nhận các dịch vụ y tế, như xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, chụp X-quang và/hoặc chăm sóc tại bệnh viện.

Nếu quý vị muốn trở thành một Hội Viên của IEHP và muốn tìm hiểu thêm về các quyền lợi và dịch vụ của IEHP, quý vị có thể xem Sổ Tay Hội Viên Medi-Cal trên trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org hoặc yêu cầu bản sao được gửi qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Sổ Tay Hội Viên

Sổ Tay Hội Viên này cho quý vị biết về khoản đài thọ của quý vị theo IEHP. Vui lòng đọc kỹ và đầy đủ. Sổ Tay Hội Viên sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Sổ Tay Hội Viên cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách hội viên của IEHP. Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Sổ Tay Hội Viên này còn được gọi là Mẫu Kết Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Đơn Tiết lộ Thông tin. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của IEHP và dựa trên hợp đồng giữa IEHP và Sở Dịch vụ Y tế (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho IEHP theo số Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa IEHP và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao Sổ Tay Hội Viên khác hoặc truy cập trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org để xem Sổ Tay Hội Viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao các chính sách và thủ thuật lâm sàng và hành chính không độc quyền của IEHP hoặc cách truy cập thông tin này trên trang web của IEHP.

Liên hệ với chúng tôi

IEHP luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại địa chỉ www.iehp.org.

Xin cảm ơn,

Inland Empire Health Plan (IEHP)
10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

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

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác 1
Các ngôn ngữ khác 1
Các định dạng khác 1
Dịch vụ thông dịch viên 2

Chào mừng đến với IEHP! 10
Sổ Tay Hội Viên 10
Liên hệ với chúng tôi 11

Mục lục 12

1. Bắt đầu với tư cách là một hội viên 15
Cách nhận trợ giúp 15
Ai có thể trở thành hội viên 16
Thẻ nhận dạng (Identification, ID) 16

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị 18
Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế 18
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào 20
Thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế 21
Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc rời khỏi California 21
Tính liên tục của dịch vụ chăm sóc 23
Chi phí 26

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc 30
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe 30
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider, PCP) 31
Mạng lưới nhà cung cấp 35
Cuộc hẹn 43
Đến cuộc hẹn của quý vị 44
Hủy hẹn và lên lịch lại 44
Thanh toán 44
Giới thiệu 46
Sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) 48

Ý kiến thứ hai 50
Các quy trình Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ 51
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm.....51
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.....54
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu 56
Đường Dây Y Tá Tư Vấn 58
Chỉ dẫn trước 59
Hiến tặng nội tạng và mô.....59

4. Các quyền lợi và dịch vụ 60
Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những dịch vụ gì 60
Các quyền lợi Medi-Cal được IEHP đài thọ.....63
Các chương trình và quyền lợi khác được IEHP đài thọ 84
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....89
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua IEHP hoặc Medi-Cal.....95
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có 97

5. Dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên 98
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi) 98
Khám khỏe mạnh cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa 99
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu 101
Hỗ trợ tiếp nhận các dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên 101
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) hoặc các chương trình khác 101

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề 104
Than phiền 105
Kháng cáo 107
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo 108
Than phiền và Duyệt xét y khoa độc lập (Independent Medical Reviews, IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý 109
Phiên điều trần cấp tiểu bang 111
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng.....112

7. Quyền và trách nhiệm 114
Quyền của quý vị.....114
Trách nhiệm của quý vị 116

Thông báo về không phân biệt đối xử 117
Cách để tham gia với tư cách là hội viên 119
Thông báo thực hành quyền riêng tư 120
Các thay đổi đối với Thông báo thực hành quyền riêng tư.....122
Thông báo về các luật 123
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi thường do mắc lỗi.....123
Thông báo về thu hồi di sản 124
Thông báo hành động 124
Liên lạc Với Quý vị 125
Cách chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin về quý vị.....126

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết 129
Các số điện thoại quan trọng.....129
Các thuật ngữ cần biết 129

1. Bắt đầu với tư cách là một hội viên

Cách nhận trợ giúp

IEHP mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của mình, IEHP muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban Dịch vụ Hội viên

Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. IEHP có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm y tế và các dịch vụ được IEHP đài thọ của quý vị
- Giúp quý vị lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP)
- Thông tin cho quý vị về nơi nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Giúp quý vị nhận dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. IEHP phải đảm bảo rằng quý vị đợi không quá 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại địa chỉ www.iehp.org.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ điều kiện tham gia IEHP vì quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống ở Quận Riverside hoặc Quận San Bernardino. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An sinh Xã hội vì quý vị đang nhận SSI/SSP.

Sở An sinh Xã hội

1-800-772-1213, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối

TTY: 1-800-325-0778

Trang web: https://www.ssa.gov/benefits/ssi/

Đối với các thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/. Đối với các câu hỏi về An sinh Xã hội, hãy gọi cho Cơ quan Quản lý An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213. Hoặc truy cập https://www.ssa.gov/locator/.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển tiếp còn được gọi là “Medi-Cal cho người lao động”. Quý vị có thể nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngưng nhận Medi-Cal vì:

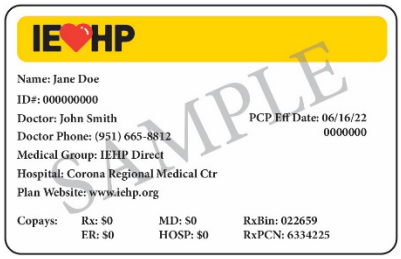
- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình của quý vị bắt đầu nhận được thêm trợ cấp cho con hoặc cho vợ/chồng.

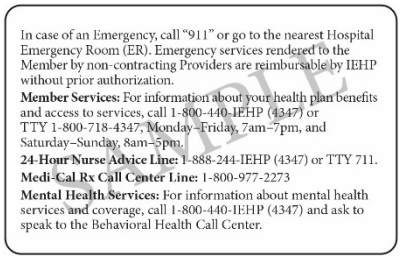
Quý vị có thể đặt các câu hỏi về việc đủ điều kiện nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận địa phương của quý vị tại địa chỉ http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx hoặc gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Thẻ nhận dạng (Identification, ID)

Là hội viên của IEHP, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID IEHP. Quý vị phải trình thẻ ID IEHP và Thẻ nhận dạng quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của mình, mà Tiểu bang California đã gửi cho quý vị, khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức

khỏe hoặc thuốc kê theo toa nào. Quý vị hãy luôn mang theo tất cả các thẻ y tế. Dưới đây là BIC và thẻ ID IEHP mẫu để cho quý vị thấy thẻ của quý vị sẽ như thế nào:





Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên IEHP của mình qua đường bưu điện. Vui lòng xem kỹ thẻ ID hội viên IEHP mới của quý vị. Xem tất cả các cách thức để nhận dịch vụ chăm sóc khi quý vị cần. Thẻ ID hội viên IEHP của quý vị có tên và số điện thoại của Bác sĩ mà quý vị đã chọn hoặc được chỉ định cho quý vị. Mặt sau thẻ ID hội viên IEHP của quý vị có số điện thoại của Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ để quý vị có thể xin lời khuyên sau giờ làm việc.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID IEHP của mình trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hỏng, mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. IEHP sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

IEHP là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal ở các quận Riverside và San Bernardino. IEHP làm việc với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và cách thức làm cho chương trình trở nên phù hợp với quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347)(TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Khi nào khoản đài thọ của quý vị bắt đầu và chấm dứt

Khi quý vị ghi danh vào IEHP, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ ID trong vòng hai tuần sau ngày ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID IEHP và Thẻ Nhận dạng Quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của mình khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê theo toa nào.

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi trở thành Hội viên của IEHP. Để trở thành Hội viên IEHP, trước tiên Mẫu đơn lựa chọn Medi-Cal của quý vị phải được Health Care Options (HCO) xử lý. HCO ký hợp đồng với Sở Dịch vụ Y tế (Department of Health Care Services, DHCS) để ghi danh hoặc hủy ghi danh Hội viên tham gia chương trình bảo hiểm y tế. Có thể mất từ 15 đến 45 ngày kể từ khi HCO nhận được mẫu đơn đã điền của quý vị trước khi quý vị được ghi danh với IEHP.

Khoản đài thọ Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng các tài nguyên điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu mẫu gia hạn Medi-Cal. Hoàn thành biểu mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tuyến, trực tiếp, hoặc qua điện thoại hoặc các phương tiện điện tử khác nếu có ở quận của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt khoản đài thọ IEHP của mình và chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của mình.

IEHP là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho các hội viên Medi-Cal ở các quận Riverside và San Bernardino. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Tính đủ điều kiện nhận IEHP có thể kết thúc nếu bất kỳ điều nào sau đây là đúng:

- Quý vị rời khỏi các quận Riverside và San Bernardino
- Quý vị không còn có Medi-Cal
- Nếu quý vị đủ điều kiện cho một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải đăng ký FFS Medi-Cal.
- Quý vị đang ở trong tù hoặc nhà tù

Nếu quý vị mất khoản đài thọ IEHP Medi-Cal, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện cho chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (Fee-for-Service, FFS). Nếu quý vị không chắc mình có còn được đài thọ bởi IEHP, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Những cân nhắc đặc biệt đối với Người Mỹ bản địa trong chương trình chăm sóc có quản lý

Người Mỹ bản địa có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc họ có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của mình và trở lại chương trình FFS Medi-Cal bất cứ khi nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe dành cho Người Mỹ Bản Địa (Indian

Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc hủy ghi danh khỏi IEHP trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để biết thêm thông tin về ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

IEHP là chương trình bảo hiểm y tế có hợp đồng với DHCS. IEHP làm việc với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của IEHP nhằm cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, hội viên của chúng tôi. Khi quý vị là hội viên của IEHP, quý vị có thể đủ điều kiện để tiếp nhận một số dịch vụ bổ sung được cung cấp qua FFS Medi-Cal. Các dịch vụ bao gồm thuốc kê theo toa ngoại trú, thuốc không kê theo toa và một số vật tư y tế thông qua FFS Medi-Cal Rx.

Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP sẽ cho quý vị biết cách thức hoạt động của IEHP, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách sắp xếp cuộc hẹn với nhà cung cấp trong thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Bất cứ khi nào quý vị có thắc mắc, cần thông tin, có than phiền hoặc mối quan ngại, hoặc muốn thay đổi Bác sĩ của mình, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-IEHP (4347), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối và Thứ Bảy–Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Nếu quý vị liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP sau giờ làm việc, quý vị có thể để lại tin nhắn thoại. Hơn 140 ngôn ngữ khác có sẵn thông qua dịch vụ thông dịch qua điện thoại. Quý vị có quyền yêu cầu thông dịch viên khi trao đổi về thông tin y tế. Nếu quý vị đến văn phòng của Bác sĩ IEHP và không ai nói ngôn ngữ của quý vị, hãy yêu cầu Bác sĩ của quý vị gọi cho IEHP để được kết nối với một thông dịch viên thông qua dịch vụ thông dịch qua điện thoại. Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác và cần tư vấn y tế vào thời điểm khác, quý vị có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn của IEHP 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu quý vị cần một thông dịch viên (ngôn ngữ nước ngoài hoặc ngôn ngữ ký hiệu) có mặt tại văn phòng Bác sĩ cho lần khám định kỳ tiếp theo, quý vị phải gọi cho IEHP ít nhất 5 ngày làm việc trước cuộc hẹn đã lên lịch.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm các thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại địa chỉ www.iehp.org.

Thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi IEHP và tham gia chương trình bảo hiểm y tế khác trong quận cư trú của mình bất cứ khi nào. Gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ 8:00 sáng đến 6:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/.

Việc này sẽ mất đến 30 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi IEHP của quý vị và ghi danh vào một chương trình khác trong quận của quý vị nếu không có vấn đề phát sinh với yêu cầu đó. Để biết tình trạng yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi IEHP sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options thực hiện hủy ghi danh được giải quyết nhanh (gấp). Nếu lý do yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy tắc hủy ghi danh được giải quyết nhanh, quý vị sẽ nhận được một lá thư cho quý vị biết rằng quý vị đã được hủy ghi danh.

Hội viên có thể yêu cầu quy trình hủy ghi danh được giải quyết nhanh bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận các dịch vụ theo chương trình Chăm sóc nuôi dưỡng hoặc chương trình Hỗ trợ nhận con nuôi, các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và các hội viên đã ghi danh vào một chương trình Medicare hoặc Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi IEHP trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP.

Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc rời khỏi California

Các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp có sẵn cho tất cả những người ghi danh vào Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú. Chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị chuyển đến một quận mới ở California để theo học lên cao hơn, bao gồm đại học, IEHP sẽ đài thọ các dịch vụ

phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc phòng ngừa tại quận mới của quý vị nhưng phải thông báo cho MCP của mình. Xem bên dưới để biết thêm chi tiết.

Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal và là một sinh viên tại một quận khác ở California, quý vị không cần phải nộp đơn xin ghi danh Medi-Cal ở quận đó.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi nhà để đi học đại học tại một quận khác ở California, sẽ có sẵn hai lựa chọn cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội tại quận địa phương của quý vị rằng quý vị tạm thời chuyển đi để theo học tại một cơ sở giáo dục đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới vào hồ sơ trường hợp của quý vị trong cơ sở dữ liệu của Tiểu bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn được chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của mình. Quý vị có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế nếu IEHP không hoạt động tại quận nơi mà quý vị sẽ theo học đại học. Đối với các thắc mắc và để ngăn chặn sự chậm trễ trong việc ghi danh chương trình bảo hiểm y tế mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

  HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở quận mới cho một số tình trạng. Để tìm hiểu thêm, hãy xem Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc.” Để được chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ thường xuyên của IEHP đặt tại quận cư trú của chủ hộ.

Nếu quý vị tạm thời rời California để theo học đại học ở một tiểu bang khác và quý vị muốn duy trì khoản đài thọ Medi-Cal của mình, hãy liên hệ với nhân viên về tính đủ tiêu chuẩn của quý vị tại.

Quận Riverside	**Quận San Bernardino**
Sở Dịch vụ Xã hội Công cộng (Department of Public Social Services, DPSS)	Hệ thống Dịch vụ Con người (Human Services System, HSS)
11060 Magnolia Avenue	Bộ phận hỗ trợ chuyển tiếp
Riverside, CA 92505	Để tìm văn phòng gần quý vị nhất, hãy gọi:
Để tìm văn phòng gần quý vị nhất, hãy gọi: 1-877-410-8827	1-877-410-8829

Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở một tiểu bang khác, miễn là quý vị đủ điều kiện. Medi-Cal cũng sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu phải nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ được chấp thuận và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc kê theo toa, không được đài thọ ngoài California. Nếu quý vị muốn tham gia Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và IEHP sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Medi-Cal không chi trả cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như đã nêu trong Chương 3.

Tính liên tục của dịch vụ chăm sóc

Tính liên tục của Dịch vụ Chăm sóc cho một Nhà cung cấp không thuộc chương trình

Là hội viên của IEHP, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của IEHP. Để biết nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới của IEHP hay không, vui lòng truy cập www.iehp.org và nhấp vào tab *Tìm Bác sĩ (Find a Doctor)*. Nếu nhà cung cấp không được liệt kê, họ có thể không thuộc mạng lưới của IEHP.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến gặp các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của IEHP nếu quý vị đã chuyển từ một chương trình trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc chương trình khác hoặc một nhà cung cấp trong mạng lưới hiện đang ở ngoài mạng lưới. Đây được gọi là tính liên tục của dịch vụ chăm sóc.

Gọi tới IEHP và cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thăm khám một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có được hưởng tính liên tục của dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể được hưởng tính liên tục của dịch vụ chăm sóc, lên đến 12 tháng hoặc hơn trong một số trường hợp, nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ tiếp tục với nhà cung cấp không thuộc chương trình, trước khi đăng ký IEHP
- Nhà cung cấp không thuộc chương trình đã gặp quý vị ít nhất một lần trong mười hai (12) tháng trước khi quý vị ghi danh vào IEHP để được thăm khám không khẩn cấp
- Nhà cung cấp không thuộc chương trình sẵn sàng làm việc với IEHP và đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng của IEHP và việc thanh toán cho các dịch vụ
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của IEHP

Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347)1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-43471-800-718-4347 hoặc 711) để biết thêm thông tin.

Nếu các nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới IEHP vào cuối 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của IEHP hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần chuyển sang các nhà cung cấp trong mạng lưới IEHP. Gọi cho các Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) để thảo luận về các lựa chọn của quý vị.

Tính liên tục của Dịch vụ Chăm sóc

Là hội viên của IEHP, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ Medi-Cal của mình từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của IEHP. Trong một số trường hợp, quý vị có thể được tiếp tục sử dụng các dịch vụ Medi-Cal nếu quý vị đang được điều trị cho một số tình trạng sức khỏe nhất định và nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu thanh toán theo hợp đồng của IEHP, hoặc các điều khoản khác để cung cấp dịch vụ chăm sóc, khi đó quý vị sẽ không

thể nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp. Tuy nhiên, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của IEHP.

Các dịch vụ mà IEHP cung cấp cho tính liên tục của dịch vụ chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được quan tâm nhanh chóng) – tới chừng nào mà tình trạng này còn kéo dài.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề chăm sóc sức khỏe mà quý vị mắc phải trong thời gian dài) – trong một khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và để sắp xếp chuyển viện an toàn đến một bác sĩ mới trong mạng lưới IEHP .
- Mang thai – trong thời kỳ mang thai và đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bà mẹ trong tối đa 12 tháng kể từ khi được chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy theo điều kiện nào muộn hơn.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi sinh ra đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu khoản đài thọ hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp với IEHP.
- Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa tính mạng) – tới chừng nào mà bệnh còn kéo dài. Việc hoàn thành các dịch vụ được đài thọ có thể vượt quá mười hai (12) tháng kể từ thời điểm nhà cung cấp ngừng làm việc với IEHP.
- Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp không thuộc chương trình miễn là nó được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được IEHP cho phép như một phần của quá trình điều trị được lập thành văn bản và đã được nhà cung cấp khuyến nghị và ghi lại – phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp hoặc 180 ngày kể từ ngày khoản đài thọ có hiệu lực cho một hội viên mới.

Để biết các tình trạng khác có thể đủ điều kiện, hãy liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) để được giúp đỡ trong việc lựa chọn một nhà cung cấp đã ký hợp đồng để tiếp tục chăm sóc quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc vấn đề nào trong việc tiếp nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp không còn là một phần của IEHP.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

IEHP không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, thiết bị y tế lâu bền, phương tiện chuyên chở, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm về tính liên tục của dịch vụ chăm sóc và khả năng đủ tiêu chuẩn, cũng như để biết về tất cả các dịch vụ hiện có, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều.

Chi phí

Chi phí hội viên

IEHP phục vụ những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên IEHP **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ. Các thành viên đã đăng ký Chương trình Bảo hiểm Y tế cho Trẻ em California (CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo và các hội viên trong Chương trình Medi-Cal cho Gia đình có thể phải trả phí bảo hiểm hàng tháng và khoản đồng thanh toán. Ngoại trừ chăm sóc khẩn cấp, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được IEHP chấp thuận trước trước khi đến gặp một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài mạng lưới IEHP. Nếu quý vị không được chấp thuận trước và quý vị tìm đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để được chăm sóc, nhưng không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, thì quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy xem phần “Các quyền lợi và dịch vụ”. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org.

Đối với các hội viên được chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí mỗi tháng cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Số tiền phần chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính mình, bao gồm nhưng không giới hạn đối với các hóa đơn Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (Managed Long - Term Support Service, MLTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng phần chi phí của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị sẽ được IEHP đài thọ cho tháng đó. Quý vị sẽ không được IEHP đài thọ cho đến khi quý vị

thanh toán toàn bộ phần chi phí chăm sóc dài hạn của mình cho tháng đó.

Cách nhà cung cấp được thanh toán

IEHP thanh toán cho nhà cung cấp theo những cách sau:

- Thanh toán theo định suất
  - IEHP thanh toán cho một số nhà cung cấp một số tiền hàng tháng theo từng hội viên IEHP. Đây được gọi là khoản thanh toán theo định suất. IEHP và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Khoản thanh toán FFS
  - Một số nhà cung cấp sẽ chăm sóc cho hội viên IEHP và sau đó gửi cho IEHP hóa đơn của các dịch vụ họ đã cung cấp. Đây được gọi là khoản thanh toán FFS. IEHP và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách IEHP thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

IEHP cung cấp Chương trình Thanh toán dựa trên hiệu suất về chất lượng toàn cầu (Global Quality Pay for Performance, GQP4P) cho các Hiệp hội Hành nghề Độc lập (Independent Practice Associations, IPA) Medi-Cal và các PCP. Chương trình GQP4P cung cấp phần thưởng tài chính cho các IPA và PCP vì đã đạt được các mục tiêu để cải thiện chất lượng chăm sóc và dịch vụ. Để đủ tiêu chuẩn nhận các khoản thanh toán khuyến khích, các PCP phải đáp ứng các tiêu chí chỉ định Hội viên cụ thể. Các PCP đáp ứng các yêu cầu này sẽ tự động được ghi danh tham gia chương trình.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà IEHP có trách nhiệm chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho chi phí dịch vụ hỗ trợ, đồng thanh toán hoặc chi phí đăng ký cho một dịch vụ được đài thọ, đừng thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Yêu cầu IEHP trả lại tiền các chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (được trả lại) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là dịch vụ được đài thọ mà IEHP có trách nhiệm chi trả. IEHP sẽ không hoàn trả cho quý vị đối với dịch vụ không được IEHP đài thọ.
- Quý vị đã tiếp nhận dịch vụ được đài thọ sau khi quý vị trở thành hội viên IEHP đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được trả lại trong vòng một năm kể từ ngày quý vị tiếp nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị tiếp nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp đã ghi danh vào Medi-Cal trong mạng lưới IEHP. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã tiếp nhận các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần chấp thuận trước.
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu chấp thuận trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được đài thọ.

IEHP sẽ cho quý vị biết về quyết định hoàn lại tiền cho quý vị trong một lá thư được gọi là Thông báo hành động. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp đã ghi danh vào Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối trả lại tiền cho quý vị, IEHP sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Nếu nhà cung cấp đã ghi danh vào Medi-Cal, nhưng không ở trong mạng lưới IEHP và từ chối trả lại tiền, IEHP sẽ trả lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ tối đa số tiền mà FFS Medi-Cal sẽ trả. IEHP sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự chi cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép cung cấp bởi các nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần chấp thuận trước. Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, IEHP sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

IEHP sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và tiếp nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.

- Dịch vụ này không phải là dịch vụ được IEHP đài thọ.
- Quý vị có một khoản Chia sẻ chi phí Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến gặp một bác sĩ không chấp nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Nếu quý vị có Medicare Phần D, khoản đồng thanh toán cho các thuốc kê toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng IEHP phải đài thọ, quý vị có thể nộp các thông tin sau bằng văn bản:

- Một hóa đơn hoàn chỉnh được ghi thành từng khoản bao gồm:
  - Số tài khoản thanh toán
  - Số điện thoại thanh toán
  - Số tiền đã tính
  - Tên nhà cung cấp
  - Địa chỉ nhà cung cấp
  - Số điện thoại nhà cung cấp
  - Ngày cung cấp dịch vụ
- Bằng chứng thanh toán,
- Tên và địa chỉ của hội viên,
- Số nhận dạng hội viên trên thẻ ID hội viên.

Gửi tất cả các thông tin ở trên tới:

IEHP Member Services
Inland Empire Health Plan
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729

Quý vị cần gửi thông tin này trong vòng một năm kể từ ngày cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị đã thanh toán hóa đơn, IEHP phải chấp nhận bằng chứng thanh toán. Nếu quý vị không thể gửi yêu cầu của mình trong vòng một năm kể từ ngày cung cấp dịch vụ, thì khi quý vị gửi yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản, hãy kèm theo lời giải thích và/hoặc bằng chứng khác chứng minh rằng quý vị đã cố gắng gửi yêu cầu một cách thiện chí cho chúng tôi trong khoảng thời gian một năm. IEHP sẽ xem xét yêu cầu bảo hiểm của quý vị để xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC CÁC THÔNG TIN SAU ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC TỪ NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày việc ghi danh của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID IEHP, Thẻ nhận dạng quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của quý vị, và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Tuyệt đối không để bất kỳ ai khác sử dụng BIC hoặc thẻ ID IEHP của quý vị.

Các hội viên mới với bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) trong mạng lưới của IEHP. Các hội viên mới với Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn một PCP. Mạng lưới IEHP là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với IEHP. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành hội viên của IEHP. Nếu quý vị không chọn một PCP, IEHP sẽ chọn PCP cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong IEHP, chừng nào PCP còn khả dụng.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tìm trong Danh Mục Nhà Cung Cấp. Danh mục này có danh sách tất cả các PCP trong mạng lưới của IEHP. Danh mục Nhà cung cấp có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một PCP. Nếu quý vị cần một bản Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp tham gia trong mạng lưới của IEHP, PCP của quý vị phải yêu cầu IEHP chấp thuận để gửi quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần được chấp thuận để được gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả dưới tiêu đề "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này.

Hãy đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh Mục Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp.

Các phúc lợi dược phẩm hiện được quản lý thông qua Chương trình Medi-Cal Rx trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS). Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" trong Chương 4.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider, PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh vào IEHP. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (Obstetrician/Gynecologist, OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc nhi khoa làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Một chuyên viên điều dưỡng (nurse practitioner, NP), trợ lý bác sĩ (physician assistant, PA) hoặc nữ hộ sinh y tá được chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát hoạt động chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không cần chọn một PCP.

Quý vị cũng có thể chọn một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung tâm y tế được liên bang chứng nhận (Federally Qualified Health Center, FQHC) hoặc Phòng khám sức khỏe khu vực nông thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm PCP của mình. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho tất cả các thành viên trong gia đình của quý vị là hội viên của IEHP, chừng nào PCP còn khả dụng.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn một IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP

không có trong mạng lưới IEHP.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh, IEHP sẽ chỉ định quý vị cho một PCP. Nếu quý vị được chỉ định cho một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu tiền sử và nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến một chuyên gia nếu cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới IEHP. Danh Mục Nhà Cung Cấp có danh sách các IHCP, FQHC và RHC làm việc với IEHP.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp IEHP trực tuyến tại địa chỉ www.iehp.org. Hoặc quý vị có thể yêu cầu Danh Mục Nhà Cung Cấp được gửi qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi để tìm hiểu xem PCP mà quý vị muốn có đang tiếp nhận các bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy sẽ tốt hơn cả nếu quý vị là người chọn PCP của mình.

Tốt nhất là nên duy trì với một PCP để họ có thể hiểu về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn thay đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của IEHP và đang tiếp nhận các bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.

Để thay đổi PCP của mình, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

IEHP có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi

mạng lưới IEHP, không chăm sóc cho những bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu có những mối quan ngại về chất lượng với PCP đang chờ giải quyết. IEHP hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị thay đổi sang một PCP mới nếu quý vị không thể hòa hợp hoặc đồng thuận với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các buổi hẹn. Nếu IEHP cần thay đổi PCP của quý vị, IEHP sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID hội viên IEHP mới qua đường bưu điện. Thẻ ID hội viên mới sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới. IEHP cung cấp một cổng thông tin trực tuyến an toàn để quý vị lấy thông tin sức khỏe của mình 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cổng thông tin hội viên an toàn cho phép quý vị đặt thẻ ID hội viên IEHP mới, thay đổi bác sĩ của quý vị, kiểm tra tính đủ tiêu chuẩn, và nhiều hơn nữa. Để tạo tài khoản, hãy truy cập www.iehp.org.

Một vài điều cần cân nhắc khi lựa chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, cơ quan hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có gần nơi tôi sống không và có dễ dàng đến văn phòng của PCP không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi có thể cần đến không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?

Đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial health assessment, IHA)

IEHP khuyến nghị rằng, với tư cách là một hội viên mới, quý vị nên đến thăm khám PCP mới của mình trong 120 ngày đầu tiên để được đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment, IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị điền một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có

thể hữu ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch cuộc hẹn IHA của mình, hãy nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là hội viên của IEHP. Cung cấp số ID IEHP.

Mang theo BIC và thẻ ID IEHP của quý vị đến cuộc hẹn. Quý vị nên mang theo một danh sách các loại thuốc và các thắc mắc của quý vị khi đến thăm khám. Hãy sẵn sàng trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy chắc chắn gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến buổi hẹn của mình.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh. Dịch vụ này giúp quý vị duy trì sức khỏe và tránh cho quý vị không bị bệnh. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm kiểm tra định kỳ cũng như giáo dục và tư vấn sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như kiểm tra thính giác và thị lực, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Ngoài dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị bị bệnh. IEHP đài thọ dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ, bao gồm kiểm tra thường xuyên, tiêm phòng, điều trị, kê toa thuốc và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến các chuyên gia nếu cần
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ của mình để

đặt lịch hẹn. Hãy chắc chắn gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị đài thọ, và những dịch vụ mà chương trình không đài thọ, hãy đọc phần "Các quyền lợi và dịch vụ" và "Chăm sóc khỏe mạnh dành cho trẻ em và thanh thiếu niên" trong sổ tay này.

Mọi nhà cung cấp IEHP có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người bị khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Trao đổi với nhà cung cấp hoặc IEHP điều quý vị cần.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với IEHP. Quý vị sẽ nhận phần lớn các dịch vụ được đài thọ của mình thông qua mạng lưới IEHP.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn một IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP không ở trong mạng lưới IEHP.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hoặc nhà cung cấp khác phản đối cung cấp cho quý vị dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Để biết thêm về phản đối vì lý do đạo đức, hãy đọc phần "Phản đối vì lý do đạo đức" nằm sau trong chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị có phản đối vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. IEHP cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ.

Các nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của IEHP cho phần lớn các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và

chăm sóc sức khỏe định kỳ từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng các chuyên gia, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của IEHP.

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp bao gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục nhà cung cấp trực tuyến tại địa chỉ www.iehp.org. Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, hãy gọi tới Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Quý vị phải được IEHP chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi đến gặp nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới IEHP, kể cả bên trong khu vực dịch vụ của IEHP, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ khẩn cấp, trong trường hợp này, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của IEHP và cần được chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp này, và quý vị không được chấp thuận trước và nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới đang ở trong khu vực dịch vụ

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp không có thỏa thuận làm việc với IEHP. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận các dịch vụ này miễn phí ngoài mạng lưới miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

IEHP có thể chấp thuận giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu

chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ IEHP, quý vị phải gặp gỡ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới IEHP. Quý vị không cần chấp thuận trước để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị không được chấp thuận trước, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ IEHP. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy xem các tiêu đề đó trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có thể tiếp nhận dịch vụ chăm sóc tại một IHCP nằm ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giới thiệu.

Nếu quý vị cần trợ giúp với dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Bên ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của IEHP và cần dịch vụ chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Trong trường hợp chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. IEHP đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, IEHP sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đang đi du lịch quốc tế bên ngoài Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, IEHP sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu IEHP trả lại tiền cho mình. IEHP sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một Tiểu bang khác, trong lãnh thổ Hoa Kỳ (Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), thì quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid là tên gọi của Medi-Cal ở các tiểu bang khác). Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo cho bệnh viện

hoặc bác sĩ phòng cấp cứu rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên IEHP càng sớm càng tốt. Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID IEHP của quý vị. Báo cho bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho IEHP. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã tiếp nhận bang khác, hãy gọi cho IEHP ngay lập tức. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp IEHP thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu khẩn cấp trong việc mua thuốc kê theo toa cho bệnh nhân ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 để được hỗ trợ.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể nhận các dịch vụ tại IHCP ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn người đại diện giúp đỡ, hãy gọi Đường dây Tư vấn Y tá 24 giờ của IEHP theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của IEHP, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi ra bên ngoài Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, IEHP sẽ không đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về chăm sóc khẩn cấp, hãy chuyển đến tiêu đề “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.

Các Chương trình Chăm sóc Có Quản lý theo Được ủy quyền

IEHP là một chương trình bảo hiểm y tế chăm sóc có quản lý. Trong dịch vụ chăm sóc có quản lý, các PCP, bệnh viện và chuyên gia làm việc cùng nhau để chăm sóc cho quý vị.

Trong một số trường hợp, IEHP không ký hợp đồng trực tiếp với PCP. Thay vào đó, IEHP ký hợp đồng với một Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (Independent Physician Association, IPA) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. IPA là một nhóm các PCP, chuyên gia và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. PCP của quý vị có thể thuộc IPA. PCP của quý vị, cùng với IEHP hoặc IPA, hướng dẫn việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. Điều này bao gồm giấy giới thiệu (sự cho phép trước) để thăm khám với chuyên gia hoặc nhận các dịch vụ y tế, như xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, chụp X-quang và/hoặc chăm sóc tại bệnh viện.

Trước khi quý vị chọn hoặc thay đổi PCP của mình, quý vị nên biết rằng các Bác sĩ thường được liên kết với một số bệnh viện và Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (Independent Physicians Associations, IPA) hoặc các nhóm y tế. Điều này có thể ảnh hưởng đến bất kỳ giới thiệu nào đã được chấp thuận trước đó, vui lòng trao đổi với PCP mới của quý vị về các giới thiệu trước đây.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của mình làm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) từ Danh Mục Nhà Cung Cấp IEHP. Bác sĩ quý vị chọn phải là một nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp IEHP, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Hoặc tìm bản sao trực tuyến tại www.iehp.org.

Nếu quý vị đang chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng nên gọi để đảm bảo rằng PCP quý vị muốn chọn đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị có một bác sĩ trước khi quý vị là hội viên của IEHP, và bác sĩ đó không nằm trong mạng lưới IEHP, quý vị có thể tiếp tục thăm khám bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Đây được gọi là tính liên tục của dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về tính liên tục của dịch vụ chăm sóc trong sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Nếu quý vị cần một chuyên gia, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một chuyên gia trong mạng lưới của IEHP. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy chuyển đến tiêu đề “Giấy giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một PCP, IEHP sẽ chọn một PCP cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy sẽ tốt nhất nếu quý vị lựa chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không cần chọn một PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp của IEHP. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận các bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của mình, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

? Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định xem quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong mạng lưới nhà cung cấp IEHP. Các bệnh viện trong mạng lưới IEHP được liệt kê trong Danh mục nhà cung cấp.

Chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến thăm khám với chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới IEHP để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm kiếm chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn 24/7 theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711)

Danh mục nhà cung cấp

Danh Mục Nhà Cung Cấp IEHP liệt kê các nhà cung cấp tham gia vào mạng lưới IEHP. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp làm việc với IEHP.

Danh Mục Nhà Cung Cấp IEHP liệt kê các bệnh viện, PCP, chuyên gia, chuyên viên điều dưỡng, hộ sinh điều dưỡng, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung tâm y tế được liên bang chứng nhận (Federally Qualified Health Centers, FQHC), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú và các Phòng khám sức khỏe khu vực nông thôn (Rural Health Clinics, RHC).

Danh mục nhà cung cấp có ghi tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ nói của nhà cung cấp trong mạng lưới IEHP. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục cũng cung cấp mức độ khả năng tiếp cận cho tòa nhà, chẳng hạn như bãi đậu xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh vịn. Nếu quý vị muốn biết thông tin về giáo dục, đào tạo và chứng nhận hội đồng y khoa của bác sĩ, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại địa chỉ www.iehp.org.

Nếu quý vị cần một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 5 hoặc 711).

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn trong khung thời gian được liệt kê bên dưới.

Đôi khi chờ đợi lâu hơn để được chăm sóc không phải là vấn đề. Nhà cung cấp của quý vị có thể cho quý vị thời gian chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị phải đề cập trong hồ sơ của mình rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không có hại cho sức khỏe của quý vị.

Loại cuộc hẹn	Quý vị có thể có cuộc hẹn trong vòng:
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)	48 giờ
Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp cần có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chuyên gia chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần theo dõi (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn cuối cùng

Loại cuộc hẹn	Quý vị có thể có cuộc hẹn trong vòng:
Cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ) đối với các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc

Loại cuộc hẹn Thăm khám Sức Khỏe Hành Vi	Quý vị có thể có một cuộc hẹn trong vòng:
Trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng	Hội viên được đưa ngay đến cơ sở chăm sóc thích hợp
Trường hợp cấp cứu không đe dọa tính mạng	6 giờ, hoặc đến phòng cấp cứu (emergency room, ER)
Thăm khám khẩn cấp cho nhu cầu sức khỏe hành vi mà không cần sự cho phép trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Thăm khám khẩn cấp cho nhu cầu sức khỏe hành vi yêu cầu sự cho phép trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Cuộc hẹn thăm khám định kỳ ban đầu (không khẩn cấp) với nhà cung cấp Sức khỏe hành vi	10 ngày làm việc
Thăm khám định kỳ theo dõi	10 ngày làm việc

Các tiêu chuẩn thời gian chờ khác	Quý vị sẽ có thể kết nối trong:
Thời gian chờ điện thoại của ban dịch vụ hội viên trong giờ làm việc bình thường - Các cuộc gọi nhận được sau giờ làm việc bình thường (Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều) sẽ được hồi đáp trong vòng một (1) ngày làm việc. Các cuộc gọi nhận được sau nửa đêm sẽ được phản hồi vào cùng ngày làm việc.	10 phút
Thời gian chờ điện thoại cho Đường dây Tư vấn Y tá	30 phút (kết nối với y tá)

Thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

IEHP phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn đó giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải di chuyển quá lâu hoặc quá xa từ nơi quý vị sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển phụ thuộc vào quận quý vị sinh sống.

Nếu IEHP không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của IEHP đối với nơi quý vị sinh sống, hãy truy cập www.iehp.org. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Nếu quý vị cần một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc và nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp gần quý vị hơn. Nếu IEHP không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một nhà cung cấp gần hơn, quý vị có thể yêu cầu IEHP sắp xếp phương tiện chuyên chở đưa quý vị đến nhà cung cấp của quý vị, ngay cả khi nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sống. Nếu quý vị cần trợ giúp đối với các nhà cung cấp dược phẩm, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 5 hoặc 711).

Được cho là xa nếu quý vị không thể đến nhà cung cấp đó theo tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển của IEHP đối với quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà IEHP có thể sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.

Cuộc hẹn

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID IEHP của quý vị khi gọi
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo BIC và thẻ ID IEHP của quý vị đến cuộc hẹn
- Yêu cầu chuyên chở đến cuộc hẹn của quý vị, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, trước cuộc hẹn của quý vị để nhận các dịch vụ tại thời điểm quý vị đến khám, nếu cần

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

- Đến buổi hẹn của quý vị đúng giờ, đến sớm vài phút để đăng ký, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến buổi hẹn hoặc sẽ đến trễ
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc trong trường hợp quý vị cần đến

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đến cuộc hẹn của quý vị

Nếu quý vị không có cách nào để đến và đi từ các cuộc hẹn của mình đối với các dịch vụ được đài thọ, chúng tôi có thể giúp sắp xếp dịch vụ vận chuyển cho quý vị. Dịch vụ này, được gọi là dịch vụ chuyên chở y tế, **không** dành cho trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911**. Dịch vụ vận chuyển y tế có sẵn cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến dịch vụ cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Hãy xem phần “Quyền lợi dịch vụ vận chuyển cho những trường hợp không phải là trường hợp cấp cứu” để biết thêm thông tin.

Hủy hẹn và lên lịch lại

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp ngay. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi trước 24 giờ (1 ngày làm việc) của cuộc hẹn nếu quý vị phải hủy bỏ cuộc hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ các cuộc hẹn lặp đi lặp lại, bác sĩ có thể không muốn xem quý vị là bệnh nhân nữa.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID IEHP và thẻ BIC Medi-Cal của mình khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê theo toa nào để nhà cung cấp biết sẽ phải gửi hóa đơn tới ai. Quý vị có thể nhận được Bản Giải Thích về Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc một bảng kê từ nhà cung cấp. Các EOB và bảng kê không phải là các hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các thuốc kê theo toa, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Thông báo cho IEHP về khoản phí được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản tiền nào mà IEHP nợ nhà chăm sóc sức khỏe cho bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào. Quý vị phải được IEHP chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi đến gặp nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới IEHP, kể cả bên trong khu vực dịch vụ của IEHP, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ khẩn cấp, trong trường hợp này, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, trong trường hợp này, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu quý vị không được chấp thuận trước, quý vị có thể cần phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận các dịch vụ này miễn phí tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong mạng lưới và được IEHP chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin về chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu bảo hiểm cho IEHP. Quý vị sẽ cần thông báo cho IEHP bằng văn bản về lý do tại sao quý vị phải trả tiền cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. IEHP sẽ xem xét yêu cầu bảo hiểm của quý vị và quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không. Hội viên IEHP có tối đa một năm kể từ ngày nhận dịch vụ để gửi cho IEHP hóa đơn cần hoàn tiền. Ban Yêu Cầu Bảo Hiểm có 30 ngày để xem xét và gửi thư

cho quý vị. Nếu yêu cầu bảo hiểm được chấp nhận, quý vị sẽ nhận được séc qua đường bưu điện. Nếu yêu cầu bị từ chối, quý vị sẽ nhận được thư cho quý vị biết lý do. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP và nộp đơn than phiền. Đối với các thắc mắc hoặc để xin mẫu đơn yêu cầu bảo hiểm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Nếu quý vị tiếp nhận các dịch vụ trong hệ thống Sự Vụ Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hoặc tiếp nhận trái phép bên ngoài California, quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán.

IEHP sẽ không trả tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có một khoản Chia sẻ chi phí Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến gặp một bác sĩ không chấp nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được trả lại tiền đồng thanh toán cho các đơn thuốc được chương trình Medicare Phần D đài thọ.

Giới thiệu

PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến gặp bác sĩ chuyên khoa trong khung thời gian được liệt kê trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” của sổ tay này, nếu quý vị cần. Chuyên gia là một bác sĩ được đào tạo chuyên sâu trong một lĩnh vực y học. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một chuyên gia. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị sắp xếp thời gian để thăm khám chuyên gia.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, chụp X-quang, xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, thể chất trị liệu, EKC, EEG, khám khỏe mạnh, dịch vụ xã hội y tế và chăm sóc sức khỏe tại nhà.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để mang đến cho chuyên gia. Chuyên gia sẽ điền thông tin vào biểu mẫu đó và gửi lại cho PCP của quý vị. Chuyên gia sẽ điều trị cho quý vị trong khoảng thời gian mà họ cho rằng quý vị cần được điều trị.

Nếu quý vị có vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần có giấy giới thiệu thường trực. Điều này có nghĩa là quý vị có thể thăm khám với cùng một chuyên gia nhiều lần mà không phải xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu thường trực hoặc muốn có một bản sao của chính sách về giấy giới thiệu của IEHP, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám PCP
- Thăm Khám Sản Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc sức khỏe sau khi bị xâm phạm tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Văn phòng dịch vụ giấy giới thiệu và thông tin về kế hoạch hóa gia đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (từ 12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được cung cấp bởi các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu (trị liệu và tâm thần học)
- Dịch vụ châm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các cuộc hẹn bổ sung sẽ cần giấy giới thiệu)
- Dịch vụ điều trị bàn chân
- Dịch vụ nha khoa đủ tiêu chuẩn
- Lọc máu thận ngoài khu vực dịch vụ
- Dịch vụ phòng ngừa
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học để phát hiện ung thư giai đoạn 3 hoặc 4 tiến triển hoặc di căn

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để biết thêm thông tin, xin mời đọc “Dịch vụ mà trẻ vị thành niên được quyền tự cho phép” và “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện” trong sổ tay này.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Giấy Giới Thiệu Theo Đạo Luật Bình Đẳng trong Chăm Sóc Ung Thư của California

Việc điều trị hiệu quả những loại bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố bao gồm việc chẩn đoán đúng và nhận được dịch vụ điều trị kịp thời từ các chuyên gia ung thư.

Nếu quý vị được chẩn đoán mắc một loại bệnh ung thư phức tạp, Đạo Luật Bình Đẳng trong Chăm Sóc Ung Thư của California mới cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ cung cấp giấy giới thiệu để nhận dịch vụ điều trị ung thư đặc biệt từ trung tâm ung bướu trong mạng lưới được Viện Ung Bướu Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI) chỉ định, cơ sở trực thuộc Chương Trình Nghiên Cứu Ung Thư Cộng Đồng NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) hoặc trung tâm học thuật nghiên cứu ung thư đủ điều kiện.

Nếu IEHP không có trung tâm ung bướu trong mạng lưới do NCI chỉ định, thì IEHP sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để nhận dịch vụ điều trị ung thư từ một trong những trung tâm ngoài mạng lưới này tại California, nếu một trong những trung tâm ngoài mạng lưới đó và IEHP đồng ý về khoản thanh toán, trừ khi quý vị chọn thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, hãy liên hệ với IEHP để xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ từ một trong những trung tâm ung bướu này không.

Quý vị đã sẵn sàng bỏ thuốc lá? Gọi đến đường dây tiếng Anh: 1-800-300-8086) hoặc tiếng Tây Ban Nha: 1-800-600-8191 để tìm hiểu. Hoặc truy cập www.kickitca.org.

Sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc chuyên gia sẽ cần phải yêu cầu IEHP cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, sự chấp thuận trước hoặc chấp thuận trước. Điều này có nghĩa là IEHP phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết hoặc được cần về mặt y tế.

Dịch Vụ Cần Thiết về mặt y tế hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp cho quý vị không bị ốm nặng hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ

dội do bệnh, bệnh tật hoặc thương tích được chẩn đoán. Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây luôn cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận các dịch vụ này từ một nhà cung cấp trong mạng lưới IEHP:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của IEHP, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị chuyên biệt, chụp hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- Dịch vụ phương tiện chuyên chở y tế khi đó không phải là trường hợp cấp cứu. Dịch vụ xe cấp cứu khẩn cấp không yêu cầu chấp thuận trước.

Theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe mục 1367.01(h)(1), IEHP sẽ quyết định sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) thông thường trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi IEHP nhận được thông tin hợp lý cần thiết để quyết định.

Đối với các yêu cầu mà trong đó nhà cung cấp cho biết hoặc IEHP xác định rằng việc tuân thủ khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến mạng sống hoặc sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, IEHP sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (sự cho phép trước) nhanh (gấp). IEHP sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể theo yêu cầu của tình trạng sức khỏe của quý vị và không chậm hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) được nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét.

IEHP sẽ **không** thanh toán cho những người đánh giá để từ chối khoản đài thọ hoặc dịch vụ. Nếu IEHP không chấp thuận yêu cầu, IEHP sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (Notice of Action, NOA). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

IEHP sẽ liên lạc với quý vị nếu IEHP cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị hoàn toàn không cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) cho dịch vụ

chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ nằm ngoài mạng lưới và ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần chấp thuận trước đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến phần “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đối với các câu hỏi về chấp thuận trước (cho phép trước), hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị cho biết quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc liệu quý vị có cần phương pháp điều trị kê toa hoặc phẫu thuật hay không, hoặc quý vị đã cố gắng tuân thủ kế hoạch điều trị và kế hoạch đó không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp trong mạng lưới đủ điều kiện, người có thể đưa ra ý kiến thứ hai. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

IEHP sẽ chi trả để xin ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần sự cho phép của IEHP để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị có thể giúp quý vị có được giấy giới thiệu để xin ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của IEHP để cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, IEHP sẽ chi trả để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. IEHP sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị bị bệnh mãn tính, bệnh nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với mối đe dọa tức thời và nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, mất mạng, mất chi, hoặc mất bộ phận cơ thể chính hoặc chức năng cơ thể, IEHP sẽ báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Nếu IEHP từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy chuyển đến đề mục “Than Phiền” trong Chương có tiêu đề “Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề” trong sổ tay này.

Các quy trình Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ

IEHP có các quy trình cụ thể về Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ (Utilization Management, UM). IEHP cũng có các hướng dẫn hoặc tiêu chí được sử dụng trong các trường hợp cụ thể để chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được yêu cầu. Trong mọi trường hợp, Giám đốc y khoa phải tính đến nhu cầu của Hội viên khi đưa ra quyết định phê duyệt hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được yêu cầu. Nếu quý vị muốn bản sao của các quy trình Quản lý sử dụng dịch vụ của IEHP, hoặc muốn có hướng dẫn hoặc tiêu chí điều trị cụ thể, vui lòng gọi ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). Nhân viên Quản lý sử dụng dịch vụ (Utilization Management, UM) túc trực từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều trong các ngày làm việc để trao đổi về bất kỳ vấn đề UM nào. Nhân viên có thể gửi tin nhắn đi liên quan đến các thắc mắc về UM trong giờ làm việc bình thường và sẽ luôn tự nhận dạng bằng tên, chức danh và tên tổ chức khi gọi hoặc hồi đáp cuộc gọi của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Sở Dịch vụ Y tế (Department of Health Care Services, DHCS) California theo số 1-888-452-8609.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ mà trẻ vị thành niên được quyền tự cho phép

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần cha mẹ hoặc người giám hộ cho phép. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ đồng ý cho trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ của mình:

- Dịch vụ tấn công tình dục, bao gồm cả chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Thai kỳ
- Kế hoạch hóa gia đình và tránh thai
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không

cần cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị cho phép:

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú cho:
  - Xâm phạm tình dục
  - Quan hệ loạn luân
  - Bạo hành thể xác
  - Ngược đãi trẻ em
  - Khi quý vị có suy nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm, điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện
  - Để biết thêm thông tin, hãy xem “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện” trong sổ tay này.

Đối với các dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ kiểm soát sinh đẻ, hoặc các dịch vụ về các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải là một phần của mạng lưới IEHP. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và tìm đến họ cho các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (sự cho phép trước). Đối với các dịch vụ đồng ý cho trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu và không cần chấp thuận trước. PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần được IEHP chấp thuận trước để nhận các dịch vụ đồng ý cho trẻ vị thành niên được đề cập trong Sổ tay Hội viên này.

Các dịch vụ đồng ý cho trẻ vị thành niên là các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt không được đề cập trong Sổ tay Thành viên này. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được chương trình sức khỏe tâm thần của quận chi trả cho quận nơi quý vị sống.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một đại diện về các quan ngại sức khỏe của mình bằng cách gọi cho Đường dây y tá tư vấn 24/7 theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711)

IEHP sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho cha mẹ hoặc người giám hộ. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn thăm khám với PCP của mình cho dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc chăm sóc riêng nhất định. Nếu vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản (bao gồm triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên)
- Xét nghiệm thử thai và tư vấn
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc sức khỏe sau khi bị xâm phạm tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới IEHP. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) đối với các dịch vụ này. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, hoặc để được trợ giúp nhận các dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn 24/7 theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711).

IEHP sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho các thành viên hộ gia đình khác. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Phản đối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp có phản đối một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý với các dịch vụ vì lý do đạo đức. Nếu nhà cung cấp của quý vị phản đối vì lý do đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cho các dịch vụ cần thiết. IEHP cũng có thể thảo luận với quý vị để tìm một nhà cung cấp.

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây có thể được đài thọ theo hợp đồng chương trình của quý vị và quý vị hoặc

thành viên gia đình mình có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình;
- Dịch vụ tránh thai, bao gồm cả tránh thai khẩn cấp;
- Triệt sản, bao gồm thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh nở;
- Điều trị vô sinh;
- Phá thai.

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh. Vui lòng gọi cho bác sĩ tương lai, nhóm y tế, hiệp hội bác sĩ độc lập, phòng khám hoặc IEHP tại ban Dịch vụ hội viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Các dịch vụ này có sẵn và IEHP phải đảm bảo rằng quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị thăm khám một nhà cung cấp hoặc nhập viện nơi sẽ thực hiện các dịch vụ được đài thọ sau đây. Gọi IEHP tại Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa tính mạng. Đây là dịch vụ quý vị cần để tránh tổn thương nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị do bệnh tật, thương tích hoặc biến chứng đột ngột của tình trạng quý vị đã mắc phải. Đa số các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần chấp thuận trước (sự cho phép trước) và có sẵn trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị cần đòi hỏi phải có sự chấp thuận trước, quý vị sẽ được cung cấp một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711), để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Cơ gân
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị ở trong khu vực dịch vụ của IEHP. Quý vị không cần chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của IEHP. Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của IEHP, nhưng bên trong Hoa Kỳ, quý vị không cần chấp thuận trước để được chăm sóc khẩn cấp. Đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi ra bên ngoài Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên tại Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi IEHP của mình bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, hãy truy cập http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

GỌI	**Quận Riverside** 1-800-706-7500. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Trước và sau giờ làm việc, các đường dây điện thoại chuyển đến HelpLine Community Connect. **Quận San Bernardino** 1-888-743-1478. 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Tất cả các cuộc gọi đều miễn phí. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho những người không nói được tiếng Anh.

TTY	**Quận Riverside** Khu Vực Sa Mạc (760) 863-8026 Khu Vực Miền Trung Quận (951) 296-0596 Khu Vực Miền Tây (951) 358-4728 **Quận San Bernardino**, vui lòng gọi 1-888-743-1481 Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Số này dành cho những người có vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi tới số này.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thuốc như một phần của chuyến khám bệnh khẩn cấp của quý vị. Nếu quý vị nhận thuốc như một phần của chuyến thăm khám của mình, IEHP sẽ đài thọ các loại thuốc đó như một phần của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị cung cấp cho bạn đơn thuốc để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ đài thọ các loại thuốc đó. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy chuyển đến tiêu đề “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Để được chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ IEHP.

Bên trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Lãnh thổ nào của Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc khẩn cấp.

Bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ khẩn cấp yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico mới được chi trả. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là dành cho một bệnh hoặc chấn thương mà một người cẩn trọng bình thường (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có hiểu biết trung bình về sức

khỏe và y khoa có thể hiểu được rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể bị nguy hiểm nghiêm trọng, hoặc một chức năng của cơ thể, cơ quan trong cơ thể hoặc bộ phận của cơ thể có thể có nguy cơ bị tổn thương nghiêm trọng. Ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử (có thể được các chương trình sức khỏe tâm thần của quận chi trả)

Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức. Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ từ PCP của mình, người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc tình trạng y tế của mình có phải là trường hợp cấp cứu hay không, vui lòng gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711).

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất, ngay cả khi phòng cấp cứu này không nằm trong mạng lưới của IEHP. Nếu quý vị đến một ER, hãy yêu cầu họ gọi cho IEHP. Quý vị hoặc bệnh viện nơi quý vị nhập viện phải gọi cho IEHP trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi ra bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, IEHP sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần chuyên chở cấp cứu, vui lòng gọi **911**. Quý vị không cần phải hỏi PCP của mình hoặc IEHP trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại một bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (dịch vụ chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho IEHP.

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Chỉ nhận dịch vụ chăm sóc

cấp cứu trong trường hợp cấp cứu, không phải để chăm sóc sức khỏe định kỳ hay các bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Nếu là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn của IEHP cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ mỗi ngày, tất cả các ngày trong năm. Hãy gọi 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711).

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Đường Dây Y Tá Tư Vấn IEHP cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ mỗi ngày, tất cả các ngày trong năm. Hãy gọi 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711) để:

- Nói chuyện với một y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi y tế, đưa ra lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định Truy cập liệu quý vị có nên gặp một nhà cung cấp ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y tế như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời khuyên về kiểu nhà cung cấp nào có thể phù hợp với tình trạng của quý vị
- Trao đổi với y tá về việc liệu quý vị có nên được chăm sóc y tế hay không, cùng cách thức và địa điểm để nhận dịch vụ chăm sóc. Ví dụ: nếu quý vị không chắc liệu tình trạng của mình là tình trạng y tế cấp cứu hay sức khỏe tâm thần, họ có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị cần dịch vụ cấp cứu hay chăm sóc khẩn cấp. Họ cũng có thể cho quý vị biết cách thức và địa điểm để nhận dịch vụ chăm sóc đó.
- Nhận trợ giúp về việc phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc và văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đóng cửa.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn **không thể** giúp quý vị đặt lịch hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.

Chỉ dẫn trước

Bản chỉ dẫn sức khỏe trước là một biểu mẫu có tính pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên mẫu đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói chuyện hoặc đưa ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể nêu tên một ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định.

Quý vị có thể nhận mẫu đơn chỉ dẫn trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng của bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho mẫu đơn này. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống mẫu đơn trực tuyến miễn phí. Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của mình hoặc một người nào đó mà quý vị tin tưởng để giúp quý vị điền mẫu đơn.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa chỉ dẫn trước vào hồ sơ y tế của mình. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ dẫn trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền được biết về các thay đổi trong luật chỉ dẫn trước. IEHP sẽ thông báo cho quý vị các thay đổi trong luật tiểu bang không quá 90 ngày sau khi thay đổi.

Quý vị có thể gọi cho IEHP theo số điện thoại của Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) để biết thêm thông tin.

Hiến tặng nội tạng và mô

Quý vị có thể giúp cứu mạng sống của người khác bằng cách trở thành người hiến tặng nội tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành một người hiến tặng với sự đồng ý bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể thay đổi quyết định về việc trở thành người hiến tạng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tặng nội tạng hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tại địa chỉ www.organdonor.gov.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những dịch vụ gì

Chương này giải thích các dịch vụ được đài thọ của quý vị với tư cách hội viên của IEHP. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị là miễn phí, chỉ cần chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị phải xin chấp thuận trước (cho phép trước) từ chúng tôi nếu dịch vụ chăm sóc nằm ngoài mạng lưới, ngoại trừ một số dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc cấp cứu nhất định. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải xin IEHP chấp thuận trước (cho phép trước) đối với việc này. Dịch vụ cần thiết về mặt y tế hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp cho quý vị không bị ốm nặng hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội do bệnh, bệnh tật hoặc thương tích được chẩn đoán. Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Các hội viên dưới 21 tuổi nhận được các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Đọc Chương 5: Dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên để biết thêm thông tin.

Dưới đây là một số quyền lợi sức khỏe cơ bản mà IEHP cung cấp. Các quyền lợi có dấu sao (*) đầu tiên phải có sự chấp thuận trước của IEHP hoặc IPA hoặc nhóm y tế của quý vị.

- Dịch vụ châm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế cấp tính tại nhà (điều trị ngắn hạn)
- Chủng ngừa cho người lớn (tiêm)
- Kiểm tra dị ứng và tiêm*
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp khẩn cấp
- Dịch vụ của bác sĩ gây mê*
- Phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Khoa thính học*
- Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học
- Dịch vụ phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn khớp xương*
- Hóa trị & xạ trị*
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - giới hạn (được thực hiện bởi chuyên gia y tế/PCP tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ lọc máu/thẩm phân máu
- Dịch vụ trợ sinh
- Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME)*
- Dịch vụ chăm sóc sau điều trị
- Thăm khám ở phòng cấp cứu
- Dịch vụ dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và đường tiêm*
- Các cuộc thăm khám và tư vấn tại văn phòng kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến gặp nhà cung cấp không tham gia)
- Liệu pháp gia đình
- Thiết bị và dịch vụ phát triển chức năng*
- Máy trợ thính*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Dịch vụ chăm sóc cuối đời*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Phòng thí nghiệm và X quang*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Ghép tạng chính*
- Trị liệu chức năng hoạt động*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Các nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu*
- Dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện*
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú*
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú*
- Dịch vụ chăm sóc giảm đau*
- Thăm khám PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Thể chất trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bàn chân*
- Dịch vụ phòng ngừa
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải trình tự Toàn bộ Bộ gen Nhanh
- Thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn*
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa*
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ phẫu thuật*
- Y học từ xa/thăm khám từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ sức khỏe phụ nữ

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Có thể tìm thấy các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ trong Chương 8, "Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết."

Các Dịch vụ cần thiết về mặt y tế hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp cho quý vị không bị ốm nặng hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội do bệnh, bệnh tật hoặc thương tích được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc lấy lại năng lực chức năng.

Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu cần thiết để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo quyền lợi của liên bang về Khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hoặc bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần hoặc duy trì tình trạng của hội viên để bệnh tình không trở nên tồi tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc thuốc thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp

IEHP sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải IEHP.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ tính mạng;
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật đáng kể;
- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội;
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi; và
- Đạt được, duy trì và lấy lại năng lực chức năng.

Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ như được nêu ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng thể chất và tinh thần, như được quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) liên bang yêu cầu.

EPSDT cung cấp một loạt các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị dành cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi là đối tượng có thu nhập thấp. Quyền lợi EPSDT mạnh mẽ hơn quyền lợi dành cho người lớn và được tạo ra để đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để các vấn đề sức khỏe được ngăn chặn hoặc được chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng từng trẻ nhận được chăm sóc sức khỏe khi cần – đúng loại chăm sóc đúng trẻ đúng lúc đúng chỗ.

IEHP sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải IEHP.

Các quyền lợi Medi-Cal được IEHP đài thọ

Dịch vụ chăm sóc ngoại trú (ngoại chẩn)

Chủng ngừa cho người lớn

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn tại một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). IEHP đài thọ những mũi chích ngừa được khuyến nghị bởi Ủy ban Tư vấn Thực hành Tiêm chủng (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), gồm cả mũi tiêm mà quý

vị cần khi đi lại.

Quý vị cũng có thể tiếp nhận một số dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, hãy đọc phần Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác trong chương này.

*Chăm sóc dị ứng**

IEHP đài thọ cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giảm nhạy cảm, gây giãn nhạy cảm hoặc miễn dịch trị liệu đối với tình trạng dị ứng.

*Dịch vụ của bác sĩ gây mê**

IEHP đài thọ các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê, người có thể yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

*Dịch vụ nắn khớp xương**

IEHP đài thọ dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn ở việc điều trị cột sống bằng cách nắn chỉnh thủ công. Các dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, trị liệu chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ (không áp dụng giới hạn với trẻ em dưới 21 tuổi). IEHP có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Các hội viên sau đây đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Phụ nữ mang thai đến hết cuối tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Bệnh nhân cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, FQHC hoặc RHC trong mạng lưới của IEHP. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn khớp xương cho bệnh nhân ngoại trú.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

IEHP đài thọ một cuộc đánh giá sức khỏe nhận thức ngắn hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để được đánh giá tương tự như một phần của chuyến thăm khám sức khỏe hàng năm theo Chương trình Medicare. Đánh giá sức

khỏe nhận thức để tìm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc mất trí nhớ.

Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng

IEHP đài thọ các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc người hành nghề được cấp phép khác đề nghị để phòng ngừa bệnh tật, khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe thể chất và tâm thần và hiệu quả. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục và đào tạo sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa chấn thương
- Nâng cao sức khỏe và huấn luyện, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết việc phòng ngừa và quản lý bệnh tật

Dịch vụ lọc máu/thẩm tách máu

IEHP đài thọ các dịch vụ lọc máu. IEHP cũng đài thọ các dịch vụ thẩm tách máu (lọc máu mãn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và IEHP chấp thuận.

Khoản đài thọ Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, tính năng và vật tư thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để làm cho thiết bị lọc máu tại nhà có thể di chuyển

Dịch vụ trợ sinh

IEHP đài thọ các dịch vụ trợ sinh để bao gồm hỗ trợ cá nhân cho các cá nhân và gia đình mang thai trong suốt thai kỳ, chuyển dạ và giai đoạn sau sinh.

Dịch vụ chăm sóc sau điều trị

IEHP đài thọ các dịch vụ chăm sóc bệnh tật cho các hội viên và người chăm sóc của họ cần thiết về mặt y tế.

Liệu pháp gia đình

IEHP đài thọ cho liệu pháp gia đình khi cần thiết về mặt y tế và có ít nhất hai thành viên trong gia đình.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Ví dụ về liệu pháp gia đình bao gồm nhưng không chỉ gồm:

- Liệu pháp tâm lý dành cho cha mẹ trẻ em (từ 0 đến 5 tuổi)
- Liệu pháp tương tác với cha mẹ (từ 2 đến 12 tuổi)
- Liệu pháp vợ/chồng nhận thức - hành vi (người lớn)

Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú*

IEHP đài thọ các thủ thuật phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú. Các thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là tự chọn và các thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được chỉ định phải có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).

Dịch vụ của bác sĩ chuyên khoa*

IEHP đài thọ các dịch vụ của bác sĩ mà cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị bàn chân (chăm sóc bàn chân)*

IEHP đài thọ các dịch vụ điều trị bàn chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, điều trị cơ học, chỉnh nắn và điện ở bàn chân người. Điều này bao gồm mắt cá chân và các gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật đối với các cơ và gân của chân kiểm soát các chức năng của bàn chân.

Liệu pháp điều trị*

IEHP đài thọ các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị liệu
- Xạ trị

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

IEHP đài thọ các dich vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh sau đây:

- Giáo dục và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc khi sinh nở và sau sinh
- Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Dịch vụ chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ trung tâm sinh sản
- Y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM)

- Chẩn đoán các rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh

Các trường hợp loại trừ

- Cắt bao quy đầu định kỳ

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là cách nhận dịch vụ mà không cần ở cùng một địa điểm thực tế với nhà cung cấp của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể là trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể là chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Tuy nhiên, dịch vụ y tế từ xa có thể không khả dụng cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu những loại dịch vụ nào có thể có sẵn thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng việc sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền tiếp nhận các dịch vụ trực tiếp và không bắt buộc phải sử dụng y tế từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú

IEHP đài thọ cho hội viên lần đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ khi nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong mạng lưới IEHP mà không cần giấy giới thiệu.

Để sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung, PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu quý vị đến một chuyên gia trong mạng lưới IEHP để xác định mức độ suy giảm của quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị đang bị phiền muộn ở mức nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, IEHP có thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho quý vị. IEHP đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm và cá nhân (tâm lý trị liệu)

- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và khả năng giải quyết vấn đề
- Dịch vụ chăm sóc ngoại trú nhằm mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Xét nghiệm ngoại trú, các loại thuốc chưa được đài thọ trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng Medi-Cal Rx (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/)), vật tư và chất bổ sung
- Tư vấn tâm thần
- Liệu pháp gia đình

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do IEHP cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể điều trị cho quý vị chứng rối loạn sức khỏe tâm thần có sẵn trong mạng lưới IEHP và trong thời gian được liệt kê ở trên trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, IEHP sẽ đài thọ và giúp quý vị sắp xếp các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn (specialty mental health services, SMHS), PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá và giúp quý vị kết nối với bước tiếp theo trong quy trình.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang (78) trong phần “Các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt”.

Dịch vụ cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế

IEHP đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp khẩn cấp về y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm cả các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Đảo Virgin Hoa Kỳ, v.v.). IEHP cũng đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng bị đau nặng hoặc chấn thương nghiêm trọng. Bệnh trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì một người cẩn trọng bình thường cũng có thể dự đoán rằng bệnh trạng đó có thể dẫn đến:

- Rủi ro nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị; ***hoặc***
- Tổn hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể; ***hoặc***
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng ở bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận cơ thể nào; ***hoặc***
- Trong trường hợp phụ nữ mang thai, đang chuyển dạ tích cực, có nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm xảy ra một trong hai trường hợp sau:
  - Không có đủ thời gian để di chuyển an toàn quý vị đến bệnh viện khác trước khi sinh.
  - Việc di chuyển có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc sức khỏe hoặc sự an toàn của thai nhi.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc kê theo toa ngoại trú đủ dùng tối đa trong 72 giờ trong quá trình điều trị, thì thuốc kê theo toa sẽ được đài thọ như một phần của Dịch vụ cấp cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp có phòng cấp cứu tại bệnh viện cung cấp cho quý vị đơn thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm về việc đài thọ cho đơn thuốc đó.

Nếu dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú cho quý vị nguồn cung cấp thuốc khẩn cấp, nguồn cung cấp thuốc khẩn cấp đó sẽ được Medi-Cal Rx chi trả chứ không phải IEHP. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần trợ giúp trong việc cung cấp thuốc khẩn cấp cho quý vị.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

IEHP đài thọ các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải trầm trọng tới mức việc sử dụng các phương thức khác để tới nơi chăm sóc có thể gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ khẩn cấp yêu cầu quý vị phải ở bệnh viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada và Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, thì dịch vụ xe cứu thương của quý vị sẽ không được IEHP đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ*

IEHP đài thọ dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn,

giúp giảm bớt những khó chịu về thể chất, tình cảm, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cùng một lúc.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời

Dịch vụ chăm sóc cuối đời là một quyền lợi phục vụ các hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc cuối đời yêu cầu hội viên có thời gian sống còn lại từ 6 tháng trở xuống. Đây là phương pháp can thiệp chủ yếu tập trung vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là phương pháp chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ thể chất trị liệu, trị liệu chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Dịch vụ trợ lý chăm sóc sức khỏe tại nhà và giúp việc nhà
- Nguồn tiếp liệu và dụng cụ y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục phục vụ 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì hội viên bị bệnh giai đoạn cuối tại nhà
- Dịch vụ giúp người đang chăm sóc nghỉ ngơi nội trú trong tối đa năm ngày liên tục tại một thời điểm tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ là chăm sóc lấy gia đình và bệnh nhân làm trung tâm để cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị tình trạng đau đớn. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên có thời gian sống còn lại từ sáu tháng trở xuống. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được ủy quyền
- Kế hoạch của nhóm chăm sóc bao gồm, nhưng không chỉ gồm:
  - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
  - Trợ lý bác sĩ
  - Y tá Chuẩn định
  - Chuyên viên điều dưỡng hoặc y tá hành nghề có giấy phép
  - Nhân viên xã hội
  - Tuyên úy
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

IEHP cung cấp dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ thông qua chương trình My Path. My Path cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các Hội viên bị bệnh nặng hoặc mãn tính từ một nhóm sẽ hợp tác với Hội viên, người chăm sóc, bác sĩ của Hội viên và các chuyên gia để giúp Hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ muốn nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể tiếp nhận cùng một lúc cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị đang tiếp nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc cuối cùng bất cứ lúc nào.

Nằm viện*

Dịch vụ của bác sĩ gây mê

IEHP đài thọ các dịch vụ của bác sĩ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê là nhà cung cấp chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

Dịch vụ tại bệnh viện dành cho bệnh nhân nội trú

IEHP đài thọ dịch vụ tại bệnh viện dành cho bệnh nhân nội trú cần thiết về mặt y tế khi

quý vị nhập viện.

Giải trình tự Toàn bộ Bộ gen Nhanh

Giải trình tự Toàn bộ Bộ gen Nhanh (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) là quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong phòng chăm sóc đặc biệt. Nó bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha mẹ hoặc cha mẹ và con của họ, và giải trình tự cực nhanh. rWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc ICU cho trẻ em từ một tuổi trở xuống.

Dịch vụ phẫu thuật

IEHP đài thọ các ca phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Chương trình Mở rộng Chăm sóc Hậu sản

Chương trình Mở rộng Chăm sóc Hậu sản cung cấp bảo hiểm mở rộng cho các thành viên Medi-Cal trong cả thời kỳ mang thai và sau khi mang thai.

Chương trình Mở rộng Chăm sóc Hậu sản mở rộng phạm vi bảo hiểm của IEHP trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư và không cần thực hiện thêm hành động nào.

Dịch vụ và thiết bị (liệu pháp) phục hồi và cải thiện chức năng*

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc có các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tâm thần.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng và phục hồi chức năng được mô tả trong phần này nếu tất cả các yêu cầu sau được đáp ứng:

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ này nhằm giải quyết tình trạng sức khỏe
- Các dịch vụ này nhằm giúp quý vị duy trì, học tập hoặc nâng cao kĩ năng và chức năng cho cuộc sống thường ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng việc nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị hoặc một cơ sở trong mạng lưới không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị.

Chương trình đài thọ:

Dịch vụ châm cứu

IEHP đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, điều chỉnh, hoặc làm giảm bớt cảm nhận về những cơn đau mạn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng được công nhận chung. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện kim châm) được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ thính học, nắn khớp xương, trị liệu chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân hoặc chuyên gia châm cứu (không áp dụng giới hạn với trẻ em dưới 21 tuổi). IEHP có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)*

IEHP đài thọ các dịch vụ thính học. IEHP có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi

IEHP đài thọ các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, nhằm phát triển hoặc phục hồi, đến mức tối đa có thể thực hiện được, chức năng của một cá nhân dưới 21 tuổi.

Các dịch vụ BHT hướng dẫn các kỹ năng bằng cách quan sát và củng cố hành vi, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy từng bước hành vi mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không phải là thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, các gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc nhà tâm lý học có giấy phép hành nghề chỉ định, được chương trình chấp thuận, và được cung cấp theo cách tuân theo kế hoạch điều trị đã được chấp thuận.

Dịch vụ phục hồi chức năng tim

IEHP đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

*Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME)**

IEHP đài thọ cho việc mua hoặc thuê các nguồn tiếp liệu, thiết bị DME và các dịch vụ khác với đơn thuốc của bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Các vật dụng DME được chỉ định có thể được đài thọ khi cần thiết về mặt y tế để bảo tồn các chức năng hoạt động của cơ thể cần thiết cho các hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nặng.

Nhìn chung, IEHP không đài thọ những điều sau:

- Thiết bị, tính năng và vật tư thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy hút sữa và vật tư” dưới tiêu đề “Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh trong chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường của cuộc sống hàng ngày, chẳng hạn như dụng cụ tập thể dục (bao gồm cả các thiết bị hỗ trợ thêm cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao)
- Dụng cụ vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với Hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như phòng tắm xông hơi khô hoặc thang máy
- Các sửa đổi đối với nhà hoặc ô tô của quý vị
- Các thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (tuy nhiên, máy đo đường huyết, máy đo đường huyết liên tục, que thử và lưỡi trích tiểu đường được Medi-Cal Rx đài thọ)
- Màn hình điện tử của tim hoặc phổi ngoại trừ màn hình theo dõi sự ngừng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu trong việc chăm sóc sức khỏe

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được phê duyệt nhờ Cho phép trước (Chấp thuận trước) do bác sĩ của quý vị đệ trình. IEHP sẽ chọn thuê hay mua thiết bị tiêu chuẩn và sẽ chọn thuê hoặc mua DME từ ai. Quý vị phải trả lại DME cho nhà cung cấp đã cung cấp thiết bị khi IEHP không còn đài thọ nữa.

Dịch vụ dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và đường tiêm*

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi bệnh trạng khiến quý vị không thể ăn uống bình thường. Các công thức dinh dưỡng và sản phẩm dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và đường tiêm có thể được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y tế. IEHP có thể đài thọ các máy hút và ống dẫn dịch trong và ngoài đường tiêu hóa, khi cần thiết về mặt y tế.

Máy trợ thính*

IEHP đài thọ các máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra mất thính lực, máy trợ thính là cần thiết về mặt y tế, và được bác sĩ của quý vị chỉ định. Khoản đài thọ được giới hạn ở máy trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. IEHP sẽ đài thọ một máy trợ thính trừ khi cần một máy trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn đáng kể so với mức quý vị có thể nhận được với một máy trợ thính.

Máy trợ thính cho Hội viên dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ dành cho trẻ em California (California Children's Services, CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tiếp nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tiếp nhận CCS, CCS sẽ đài thọ các chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện tiếp nhận CCS, chúng tôi sẽ đài thọ các thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của khoản đài thọ Medi-Cal.

Máy trợ thính dành cho Hội viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ những điều sau đây cho mỗi máy trợ thính được đài thọ:

- Định khuôn tai cần thiết để điều chỉnh vừa vặn
- Một gói pin tiêu chuẩn
- Những buổi thăm khám để đảm bảo máy đang hoạt động tốt
- Những buổi thăm khám để làm sạch và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa chữa máy trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ máy trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính lực của quý vị nặng đến mức máy trợ thính hiện tại của quý vị không thể điều chỉnh được
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa

được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết điều này đã xảy ra như thế nào.

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao gồm:

- Pin máy trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà*

IEHP đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ của quý vị chỉ định và thấy cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như:

- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Trợ lý chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Vật lý trị liệu liệu pháp vận động và liệu pháp ngôn ngữ chuyên môn
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Tiếp liệu y tế

Nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế

IEHP đài thọ các tiếp liệu y tế được kê đơn bởi trợ lý bác sĩ, chuyên gia điều dưỡng và chuyên gia y tá lâm sàng. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua FFS Medi-Cal Rx chứ không phải IEHP.

Khoản đài thọ Medi-Cal không bao gồm những điều sau:

- Các vật dụng gia đình thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Băng dính (tất cả các loại)
  - Cồn xoa bóp
  - Mỹ phẩm
  - Bông gòn và tăm bông
  - Bột làm sạch cơ thể
  - Khăn giấy
  - Tinh chất cây hạt phỉ
- Các phương thuốc sử dụng trong gia đình phổ biến bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - White petrolatum
  - Dầu và kem dưỡng da khô

    - Bột talc và các sản phẩm chứa bột talc
    - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
    - Carbamide peroxide và natri perborat
  - Dầu gội không kê theo toa
  - Các chế phẩm bôi có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem chứa axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và chất sệt chứa oxit kẽm
  - Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho chăm sóc sức khỏe và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với các vật dụng đó.

Trị liệu chức năng hoạt động*

IEHP đài thọ các dịch vụ trị liệu chức năng hoạt động, bao gồm đánh giá trị liệu chức năng hoạt động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và các dịch vụ tư vấn. IEHP có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*

IEHP đài thọ các dịch vụ và dụng cụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ chỉ định. Điều này bao gồm thiết bị trợ thính được cấy ghép, bộ phận giả vú/áo nịt vú sau khi cắt bỏ vú, quần áo nén đốt cháy hút mỡ và bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể hoặc để nâng đỡ bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Các nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu*

IEHP đài thọ túi hậu môn, ống thông tiểu, túi thoát nước, vật liệu tưới rửa và chất kết dính. Điều này không bao gồm các nguồn tiếp liệu cho thiết bị và tính năng thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng.

Thể chất trị liệu*

IEHP đài thọ các dịch vụ trị liệu thể chất cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá thể chất trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và thoa các loại thuốc bôi tại chỗ.

Phục hồi chức năng phổi

IEHP đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ chỉ định.

*Dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

IEHP đài thọ các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm ăn ở tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

*Trị liệu âm ngữ**

IEHP đài thọ dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu vận động (không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi). IEHP có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chuyển giới*

IEHP đài thọ các dịch vụ chuyển giới (các dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ này đáp ứng các tiêu chí cho phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

IEHP đài thọ chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai đoạn I, Giai đoạn II, Giai đoạn III hoặc Giai đoạn IV nếu các thử nghiệm liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các tình trạng đe dọa tính mạng khác và nếu nghiên cứu đáp ứng tất cả các yêu cầu theo Bộ luật Sức khỏe và An toàn 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, đài thọ hầu hết các loại thuốc kê theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Đọc phần “Thuốc kê theo toa cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau của chương này để biết thêm thông tin.

Dịch vụ chụp quang tuyến và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm*

IEHP đài thọ các dịch vụ chụp X-quang và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm ngoại trú

và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp hình nâng cao khác nhau, chẳng hạn như chụp CT, MRI và chụp PET, được đài thọ dựa trên sự cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc khỏe mạnh và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Các vắc xin được khuyến nghị bởi Ủy ban Tư vấn Thực hành Tiêm chủng
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến nghị Bright Futures của Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa dành cho phụ nữ được Trường Cao đẳng Sản phụ khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Hỗ trợ bỏ thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được khuyến nghị bởi Lực lượng Đặc nhiệm Dịch vụ Phòng ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định số lượng và khoảng cách giữa các lần sinh đẻ. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp tránh thai được FDA chấp thuận. PCP và các chuyên gia sản/phụ khoa của IEHP luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không liên kết với IEHP mà không cần có chấp thuận trước (cho phép trước) từ IEHP. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Đọc Chương 5: Dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên để biết thông tin chăm sóc phòng ngừa cho thanh niên từ 20 tuổi trở xuống.

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là một chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình kéo dài 12 tháng này tập trung vào việc thay đổi lối sống và được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc

bệnh tiền tiểu đường. Các hội viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Cung cấp một huấn luyện viên ngang hàng
- Hướng dẫn tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Các hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về tính đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP. Hãy gọi cho IEHP để tìm hiểu thêm về chương trình và tính đủ tiêu chuẩn.

Dịch vụ phẫu thuật tái tạo*

IEHP đài thọ phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo ra vẻ ngoài bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc tái tạo vú sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số giới hạn và trường hợp loại trừ có thể được áp dụng.

Dịch vụ theo dõi rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Chương trình đài thọ:

- Sàng lọc, Đánh giá Rượu và Ma túy, Can thiệp Tóm tắt và Giới thiệu Điều trị (SABIRT).

Chuyển đến phần “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này để biết thêm về khoản đài thọ điều trị trong toàn quận.

Quyền lợi nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Các cuộc kiểm tra mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn được đài thọ cho hội viên nếu cần thiết về mặt y tế, chẳng hạn người mắc bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần; khi quý vị có một đơn thuốc hợp lệ.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

  - Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu quý vị thay đổi đơn thuốc hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng (và không thể sửa được) và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú để chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng như thế nào.
  - Các thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực mà kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được, gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người (như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
  - Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế
    Việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu không thể sử dụng kính do bệnh hoặc tình trạng về mắt (chẳng hạn như bị mất tai). Các điều kiện y tế đủ điều kiện để dùng kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở, tật dị mống mắt, thiếu thể thủy tinh, và giác mạc hình chóp.
- Kính mắt dành cho phụ nữ mang thai sau khi sinh hoặc bệnh nhân cư trú tại các cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Khám võng mạc tiểu đường (Diabetes retinal exam, DRE) mỗi năm một lần cho các Hội viên được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường

Các giới hạn

- Chỉ đài thọ tròng kính một tròng.
- Hội viên dưới 18 tuổi tự động nhận được tròng kính polycarbonate.
- Kính áp tròng chỉ thay cho kính mắt nếu cần thiết về mặt y tế.
- Phẫu thuật mở giác mạc tỏa tròn, phẫu thuật LASIK, và các thiết bị hỗ trợ thị giác kém khác

Quyền lợi phương tiện chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp khẩn cấp

Quý vị được quyền sử dụng phương tiện chuyên chở y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn của mình. Dịch vụ vận chuyển y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được đài thọ và các cuộc hẹn nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế, quý vị có thể yêu cầu điều này bằng cách nói chuyện với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ nhi khoa, sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở chính xác để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần phương tiện chuyên chở y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách hoàn thành mẫu đơn và gửi cho IEHP. Chấp thuận có hiệu lực trong 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về

số lượng chuyến đi mà quý vị có. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu đối với phương tiện chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại sau mỗi 12 tháng.

Phương tiện chuyên chở y tế là xe cứu thương, xe tải có cáng, xe tải hỗ trợ xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở bằng đường hàng không. IEHP cung cấp phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi đến buổi hẹn của mình. Điều này có nghĩa là, ví dụ: nếu quý vị có khả năng, về mặt thể chất hoặc y tế, để được chuyên chở bằng xe tải hỗ trợ xe lăn, IEHP sẽ không trả phí chuyên chở bằng xe cứu thương. Quý vị chỉ được hưởng dịch vụ chuyên chở bằng đường không nếu bệnh trạng của quý vị không cho phép chuyên chở bằng đường bộ theo bất kỳ hình thức nào.

Được sử dụng phương tiện chuyên chở y tế khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế như đã được xác định bằng văn bản cho phép của bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác vì quý vị không thể, về mặt thể chất hoặc y tế, sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn của mình.
- Quý vị cần có người lái xe trợ giúp để có thể rời khỏi hoặc về nơi cư trú của mình, lên hoặc xuống xe, đến hoặc rời khỏi địa điểm điều trị do khuyết tật về mặt thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu phương tiện chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) **hoặc** Call The Car (CTC) theo số 1-855-673-3195 ít nhất **5 ngày làm việc** (thứ Hai đến thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên của mình khi quý vị gọi.

Giới hạn phương tiện chuyên chở y tế: IEHP cung cấp phương tiện chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị để đi từ nhà tới nhà cung cấp gần nhất nơi hẹn khám. Phương tiện chuyên chở y tế sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ này không được Medi-Cal đài thọ. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình sức khỏe, IEHP sẽ giúp quý vị lên lịch cho phương tiện chuyên chở. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong Sổ Tay Hội Viên này. Phương

tiện chuyên chở không được đài thọ bên ngoài mạng lưới hoặc bên ngoài khu vực dịch vụ trừ khi được IEHP cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu phương tiện chuyên chở y tế, vui lòng gọi IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) hoặc Call The Car (CTC) at 1-855-673-3195.

Chi phí đối với hội viên: Không mất phí khi phương tiện chuyển chở được IEHP bố trí.

Làm sao để có phương tiện chuyên chở phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc đưa đón quý vị đến các cuộc hẹn khi cuộc hẹn là của dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không có bất kỳ dịch vụ vận chuyển nào. Quý vị có thể nhận được một chuyến đi miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để có được dịch vụ vận chuyển và:

- Đến và rời khỏi một buổi hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà chăm sóc sức khỏe cho phép; hoặc
- Đến lấy các thuốc kê theo toa và các nguồn tiếp liệu y tế

IEHP cho phép quý vị sử dụng ô tô, taxi, xe buýt hoặc các phương tiện công cộng/tư nhân khác để tới cuộc hẹn khám y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. IEHP sẽ đài thọ loại phương tiện chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, IEHP có thể hoàn lại tiền cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Điều này phải được IEHP chấp thuận trước khi quý vị đi xe, và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng bất kỳ cách nào khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho chúng tôi, bằng email hoặc gặp trực tiếp. Quý vị không thể tự lái xe và được hoàn lại tiền.

Việc hoàn trả số dặm đường đi yêu cầu tất cả những điều sau đây:

- Giấy phép lái xe của người lái xe
- Đăng ký xe của người lái xe
- Bằng chứng bảo hiểm xe ô tô cho người lái xe

Để yêu cầu dịch vụ vận chuyển cho các dịch vụ đã được ủy quyền, hãy gọi IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347) or Call The Car (CTC) theo số 1-855-673-3195 ít nhất **5 ngày làm việc** (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị hoặc gọi ngay khi quý vị có thể khi quý vị có một cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên của mình khi quý vị gọi.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể liên hệ với Phòng khám sức khỏe Người Mỹ bản địa tại địa phương của họ để yêu cầu vận dịch vụ phương tiện chuyên chở phi y tế.

Giới hạn dịch vụ phương tiện chuyên chở phi y tế: IEHP cung cấp dịch vụ phương tiện chuyên chở phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị để đi từ nhà quý vị tới nhà cung cấp gần nhất, nơi diễn ra cuộc hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347) hoặc Call The Car (CTC) theo số 1-855-673-3195.

Dịch vụ phương tiện chuyên chở phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải có cáng, xe tải hỗ trợ xe lăn hoặc loại hình phương tiện chuyên chở phi y tế khác cần thiết về mặt y tế để đến nơi nhận dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal.
- Quý vị cần có tài xế hỗ trợ để có thể rời khỏi hoặc về nơi cư trú của mình, lên hoặc xuống xe, đến hoặc rời khỏi địa điểm điều trị do khuyết tật về mặt thể chất hoặc tâm thần.
- Quý vị đang ngồi trên xe lăn và không thể lên xuống phương tiện nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Dịch vụ này không được Medi-Cal đài thọ.

Chi phí đối với hội viên: Không mất phí khi phương tiện chuyên chở phi y tế được IEHP bố trí.

Chi phí đi lại: Trong một số trường hợp nhất định, IEHP có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ không có sẵn gần nhà quý vị. Điều này cũng có thể được chi trả cho một người phục vụ đi cùng và một người hiến tạng chính, nếu có. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347) hoặc Call The Car (CTC) theo số 1-855-673-3195.

Các chương trình và quyền lợi khác được IEHP đài thọ

Khảo sát sức khỏe để giúp Nhóm quản lý chăm sóc của chúng tôi xác định nhu cầu sức khỏe và sự khỏe mạnh của quý vị

Mẫu đơn Thông Tin Y Tế (Health Information Form, HIF) được đính kèm trong tập tài

liệu chào mừng của quý vị là một bản khảo sát nhằm giúp Nhóm Chăm Sóc gồm các y tá và nhân viên xã hội của chúng tôi tìm ra các lĩnh vực mà quý vị có thể cần trợ giúp để hỗ trợ các mục tiêu về sức khỏe và sự khỏe mạnh của quý vị.

Đối với các Hội Viên của chúng tôi là Người cao tuổi hoặc Người Khuyết Tật, quý vị sẽ được yêu cầu điền vào bản khảo sát Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (Health Risk Assessment, HRA) qua điện thoại hoặc qua đường bưu điện. HRA là một cách để Nhóm chăm sóc của chúng tôi biết các quan ngại hoặc vấn đề của quý vị mà các Quản lý chăm sóc y tá và công tác xã hội của chúng tôi có thể giúp quý vị.

Chương trình Quản lý chăm sóc phức tạp (Complex Care Management, CCM)

Nếu quý vị bị ốm hoặc bị bệnh nghiêm trọng, IEHP sẽ làm việc với quý vị và Bác sĩ của quý vị để đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nhóm quản lý chăm sóc và sức khỏe hành vi (Behavioral Health and Care Management Team, BHCMT) của IEHP có thể giúp quý vị nếu quý vị bị bệnh nghiêm trọng, như bệnh tim, bệnh phổi, bệnh thận, AIDS, Viêm gan C, chấn thương cột sống hoặc các vấn đề mạn tính khác. CMT của IEHP có thể giúp quý vị kiểm soát bệnh trạng và các loại thuốc, điều phối việc chăm sóc của quý vị bằng cách làm việc với các bác sĩ và có thể giúp quý vị nhận được bất kỳ thiết bị y tế cần thiết nào. Nhóm chăm sóc liên ngành (Interdisciplinary Care Team, ICT) cũng có thể giúp quý vị lập kế hoạch chăm sóc cá nhân của mình. ICT bao gồm PCP của quý vị, Quản lý chăm sóc điều dưỡng, Quản lý chăm sóc sức khỏe hành vi (khi cần) và những người khác hỗ trợ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Có một số cách mà quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình Quản lý chăm sóc phức tạp của IEHP, chẳng hạn như:

- Giấy giới thiệu quản lý y tế (ví dụ: Một y tá từ Đường dây y tá tư vấn của IEHP cho rằng quý vị sẽ được hưởng lợi từ chương trình,)
- Giấy giới thiệu của người lập kế hoạch xuất viện (ví dụ: Nếu quý vị đang được xuất viện và có nhiều nhu cầu phức tạp)
- Giấy giới thiệu hội viên hoặc người chăm sóc (ví dụ: Quý vị có thể gọi cho IEHP để yêu cầu sự trợ giúp của Người quản lý chăm sóc phức tạp)
- Giấy giới thiệu của chuyên viên y tế (ví dụ: Bác sĩ của quý vị có thể giới thiệu thay mặt quý vị)

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

- Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP nếu quý vị quan tâm đến việc ghi danh hoặc cảm thấy rằng quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị sẽ được hưởng lợi khi tham gia chương trình, hoặc trao đổi với bác sĩ của quý vị nếu quý vị muốn

  tìm hiểu thêm về Chương trình Quản lý chăm sóc phức tạp miễn phí này, hãy trao đổi với ICT của quý vị, lập một kế hoạch chăm sóc cá nhân, hoặc nếu quý vị chỉ cần trợ giúp trong việc chăm sóc sức khỏe của mình. Hãy gọi 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ sáng-7 giờ tối, và Thứ Bảy-Chủ Nhật, 8 giờ sáng-5 giờ chiều.

Trẻ em được chăm sóc nuôi dưỡng đã ghi danh vào Chương Trình Tiếp Cận Mở của IEHP

Khi nào tôi có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc?

Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên IEHP của mình qua đường bưu điện. Thẻ ID hội viên IEHP của quý vị sẽ cho biết Tiếp cận mở. Điều này có nghĩa là các hội viên được chỉ định cho Truy cập mở có thể đến thăm khám bất kỳ Bác sĩ chăm sóc chính nào trong mạng Truy cập mở. Để tìm một Bác sĩ chăm sóc chính, hãy truy cập www.iehp.org hoặc gọi cho Nhóm Tiếp cận Mở IEHP theo số 1-800-706-4347.

Thay đổi bác sĩ của quý vị

Mặc dù chúng tôi khuyên quý vị nên tiếp tục với một Bác sĩ phù hợp với gia đình hoặc người giám hộ của quý vị, tuy nhiên các hội viên tham gia Tiếp cận mở có thể thay đổi Bác sĩ chăm sóc chính khi cần. Các hội viên tham gia Tiếp cận mở có thể thăm khám bất kỳ Bác sĩ chăm sóc chính nào trong mạng lưới Truy cập mở mà không cần phải thay đổi Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị với IEHP.

Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

IEHP đài thọ các quyền lợi chăm sóc dài hạn này cho các hội viên đủ điều kiện nhận:

- Các dịch vụ của cơ sở chăm sóc dài hạn được IEHP chấp thuận
- Các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn IEHP chấp thuận

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, IEHP sẽ đảm bảo quý vị được đưa vào cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Quản lý chăm sóc cơ bản

IEHP sẽ giúp điều phối và quản lý các nhu cầu và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị miễn phí cho quý vị. IEHP sẽ điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để giúp đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm thuốc kê toa và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, ngay cả khi các dịch vụ đó được chi trả bởi một chương trình khác chứ không phải IEHP. Điều này bao gồm sự phối hợp chăm sóc giữa các cơ sở, chẳng hạn như nếu quý vị cần nhập viện và được xuất viện về nhà hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao

IEHP đài thọ các dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, ECM) cho các hội viên có nhu cầu phức tạp. ECM là một quyền lợi cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để duy trì sức khỏe. Quyền lợi này điều phối sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ khác nhau. ECM giúp điều phối chăm sóc chính, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) dựa trên cộng đồng và giới thiệu đến các nguồn lực sẵn có của cộng đồng.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho IEHP để tìm hiểu xem liệu quý vị có thể tiếp nhận ECM hay không và khi nào. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tiếp nhận ECM hay không và thời gian cũng như cách thức mà quý vị có thể tiếp nhận.

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện tiếp nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình, bao gồm cả Người Quản lý Chăm sóc Chính. Người này sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, chuyên gia, dược sĩ, người quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác nhằm đảm bảo mọi người cùng làm việc để cung cấp dịch vụ chăm

sóc mà quý vị cần. Người Quản lý Chăm sóc Chính cũng có thể giúp quý vị tìm kiếm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường phối hợp chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến sự hỗ trợ từ cộng đồng và xã hội

Để biết liệu ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy nói chuyện với đại diện IEHP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chi phí cho hội viên

Hội viên không phải trả phí cho các dịch vụ ECM.

Hỗ trợ cộng đồng

Hỗ trợ cộng đồng có thể có trong Chương Trình Chăm Sóc cá nhân của quý vị. Hỗ trợ cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế, phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về chi phí cho những người được đài thọ theo Chương Trình Medi-Cal của tiểu bang. Dịch vụ này là tùy chọn đối với từng Hội viên được tiếp nhận. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Chúng không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo Medi-Cal. Ví dụ về Hỗ trợ của Cộng đồng mà IEHP dự định cung cấp: thực phẩm/bữa ăn hỗ trợ về mặt y tế hoặc các bữa ăn được điều chỉnh về mặt y tế, trợ giúp cho quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị, hoặc các thanh vịn và đường dốc. MCP phải bao gồm mô tả ngắn gọn về từng dịch vụ hiện có, chỉ rõ (các) dân số đủ điều kiện, các giới hạn nếu có và thông tin về cách tiếp cận dịch vụ. Xin lưu ý rằng một số dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng có các hạn chế về tần suất và / hoặc chi phí dịch vụ tối đa. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về những loại Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể dành cho quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Cấy Ghép Nội Tạng Quan Trọng

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ dành cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS) để quyết định trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tiếp nhận CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, thì IEHP sẽ giới thiệu em đó đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, IEHP sẽ đài thọ cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng quan trọng, IEHP sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn đối với bệnh trạng của quý vị, IEHP sẽ đài thọ cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Các ca cấy ghép nội tạng quan trọng được IEHP đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở những loại sau đây:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/Tuyến Tụy
- Gan
- Gan/Ruột Non
- Phổi
- Tuyến Tụy
- Ruột Non

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Đôi khi IEHP không đài thọ các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ đó thông qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. IEHP sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết

về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải IEHP. Phần này liệt kê một số các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Thuốc kê theo toa cho bệnh nhân ngoại trú

Thuốc kê theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc kê theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình FFS của Medi-Cal đài thọ. Một số loại thuốc do nhà cung cấp cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được IEHP đài thọ. Nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng Medi-Cal Rx.

Đôi khi, một loại thuốc là cần thiết và không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể mua tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và ra quyết định về những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho là cần thiết. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Nếu họ từ chối, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư để cho quý vị biết lý do. Họ sẽ cho quý vị biết được những lựa chọn của quý vị là gì. Tới phần “Than Phiền” trong Chương 6 Báo cáo và giải quyết vấn đề để biết thêm thông tin.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không hoặc để nhận một bản Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711), truy cập trang web Medi-Cal Rx tại địa chỉ https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Nhà thuốc

Nếu quý vị mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải mua các thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần mình hoặc một nhà thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711).

Khi quý vị chọn được một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của mình đến nhà thuốc đó.

Nhà cung cấp cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa toa thuốc cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc. Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và bất kỳ tình trạng dị ứng nào quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về toa thuốc của mình, hãy hỏi dược sĩ.

Hội viên cũng có thể nhận dịch vụ chuyên chở từ IEHP để đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc phần “Quyền lợi về dịch vụ vận chuyển cho những trường hợp không phải là trường hợp khẩn cấp” trong sổ tay này.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi các chương trình sức khỏe tâm thần của quận thay vì IEHP. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn (specialty mental health services, SMHS) dành cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí cho SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ chăm sóc ngoại trú, tại nơi cư trú và nội trú sau:

Các dịch vụ ngoại trú:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Các dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
- Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Các dịch vụ quản lý trường hợp được nhắm mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu (intensive care coordination, ICC) (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (intensive home-based services, IHBS) (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)

Các dịch vụ tại nơi cư trú:

- Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người lớn
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú

Các dịch vụ nội trú:

- Dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú tâm thần cấp tính
- Dịch vụ chuyên môn chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú tâm thần
- Các dịch vụ cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn mà chương trình bảo hiểm y tế tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm y tế tâm thần của quận quý vị. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, hãy truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu IEHP xác định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, IEHP sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần của quận

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí nhận các dịch vụ này. Các hội viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để tìm trực tuyến số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp:

- Dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện ngoại trú, bao gồm cả dịch vụ điều trị tại nhà.
- Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện, do chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể liên lạc với quận.
    - Riverside: 1-800-499-3008
    - San Bernardino: 1-800-968-2636

Dịch vụ nha khoa

Chương trình Medi-Cal Dental cũng giống như Medi-Cal Trả phí theo Dịch vụ (FFS) cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất

trình BIC của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa và đảm bảo rằng nhà cung cấp đã lấy FFS Dental.

Medi-Cal Dental đài thọ một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Chẩn đoán và vệ sinh răng miệng phòng ngừa (chẳng hạn như khám, chụp X-quang và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng (phía trước/phía sau)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Làm sạch cao răng và chân răng
- Răng giả toàn bộ và một phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Florua thoa lên răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại https://www.dental.dhcs.ca.gov hoặc https://smilecalifornia.org/.

Dịch Vụ dành cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mãn tính và những trẻ đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu IEHP hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có một bệnh trạng đủ tiêu chuẩn nhận CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá về tính đủ tiêu chuẩn.

Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định xem con quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. IEHP không quyết định tính đủ điều kiện nhận CCS. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận loại dịch vụ chăm sóc này, các nhà cung cấp CCS sẽ

điều trị cho con quý vị theo tình trạng CCS đủ điều kiện. IEHP sẽ tiếp tục đài thọ các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như các dịch vụ thể chất, vắc-xin và khám khỏe mạnh cho trẻ em.

IEHP không đài thọ các dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để CCS đài thọ các dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp, dịch vụ và thiết bị.

CCS không đài thọ tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đài thọ hầu hết các tình trạng sức khỏe khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng. CCS đài thọ cho trẻ em mắc phải các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Có khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề tuyến giáp
- Tiểu đường
- Các vấn đề thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở môi/hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ bắp
- AIDS
- Thương tích ở đầu, não hoặc tủy sống nặng
- Bỏng nặng
- Răng khấp khểnh nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ của chương trình CCS, trẻ vẫn sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ IEHP.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang web của CCS tại https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Các chương trình miễn trừ Medi-Cal

- Chương trình miễn trừ Medi-Cal dành cho bệnh AIDS
- Miễn trừ hỗ trợ sinh hoạt
- Miễn trừ các lựa chọn thay thế dựa trên gia đình và cộng đồng

---

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Nếu quý vị đủ điều kiện cho chương trình miễn trừ, Bác sĩ IEHP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị và giúp quý vị nhận được những dịch vụ này.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua IEHP hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà IEHP và Medi-Cal sẽ không đài thọ, bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Dịch vụ thử nghiệm
- Sửa đổi nhà ở ngoại trừ được nêu trong Sổ tay nhà cung cấp Medi-Cal. Các thay đổi hoặc cải tiến đối với bất động sản, chẳng hạn như đường dốc dành cho xe lăn không di động, không phải là quyền lợi của Medi-Cal, ngoại trừ khi được phép sử dụng dịch vụ lọc máu tại nhà.
- Điều chỉnh phương tiện
- Thủ thuật hoặc điều trị thẩm mỹ:
  - Phẫu thuật thẩm mỹ: Phẫu thuật hoặc các dịch vụ thẩm mỹ khác được thực hiện để sửa đổi hoặc thay đổi hình dạng của cấu tạo bình thường của cơ thể để cải thiện vẻ ngoài.
  - Thuốc thẩm mỹ: Thuốc hoặc dược phẩm dùng cho mục đích thẩm mỹ mà không cần thiết về mặt y tế và phù hợp với tình trạng của hội viên.
  - Điều trị thẩm mỹ bằng laser cho các mục đích thẩm mỹ làm sáng da, mài da hoặc xóa hình xăm không cần thiết về mặt y tế.
- Chăm sóc bàn chân: Chăm sóc bàn chân thường xuyên, bao gồm cắt tỉa móng chân và vết chai và/hoặc gọt hoặc cắt bỏ vết chai ở chân trừ khi quý vị bị tiểu đường.
- Dịch vụ cho thuê máy trợ thính trong thời gian sửa chữa.
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho các vấn đề về mối quan hệ: Dịch vụ này bao gồm tư vấn cho các cặp vợ chồng hoặc gia đình về các tình trạng được liệt kê là các vấn đề về mối quan hệ, như được định nghĩa trong Sổ Tay Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn Tâm Thần, Ấn Bản Lần Thứ Năm (DSMV).

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

- Thuốc tránh thai mua tự do: Các thiết bị và dụng cụ tránh thai mà quý vị có thể mua mà không cần đơn thuốc.
- Vật dụng cá nhân: Các vật dụng tiện nghi cá nhân hoặc các vật dụng và dịch vụ thuận tiện, chẳng hạn như tivi, phòng riêng, tư cách hội viên câu lạc bộ sức khỏe và/hoặc các vật dụng tương tự.
- Điều dưỡng nhiệm vụ riêng không được IEHP chấp thuận.
- Các bộ phận giả và dụng cụ chỉnh hình là:
  - Không phải do bác sĩ chỉ định
  - Không đạt tiêu chuẩn hoặc không được điều chỉnh cho vừa
  - Không được IEHP chấp thuận
- Thuốc mua tự do
- Giày chỉnh hình, vật dụng lót giày, vật dụng nâng lòng bàn chân (ngoại trừ giày điều trị cho bệnh nhân tiểu đường), áo nịt ngực, tất đàn hồi và thắt lưng buộc dây
- IEHP không đài thọ nhiều hơn một thiết bị phục vụ cùng một mục đích cho cùng một bộ phận của cơ thể, ngoại trừ thông qua dịch vụ Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT).
- Các liệu pháp và thiết bị y tế bị loại trừ khỏi phạm vi bảo hiểm của Liên bang hoặc bị loại ra trong chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (ví dụ: thiết bị y tế và thuốc điều trị rối loạn chức năng cương dương)
  Chương trình Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC) - Bác sĩ IEHP của quý vị sẽ xem xét các nhu cầu dinh dưỡng hoặc phụ nữ mang thai, cho con bú và sau sinh, cũng như trẻ sơ sinh và trẻ em. Các Hội viên Đủ điều kiện sẽ được giới thiệu đến chương trình WIC địa phương. WIC cung cấp phiếu thực phẩm và giáo dục về dinh dưỡng. Bác sĩ của quý vị sẽ ghi lại, lập kế hoạch và kiểm tra những bệnh nhân được gửi đến chương trình WIC địa phương.
- Hoặc bất kỳ vật dụng nào khác được hướng dẫn chi tiết trong Sổ Tay Nhà Cung Cấp Medi-Cal.

Đây không phải là một danh sách đầy đủ. Các dịch vụ không được liệt kê là quyền lợi được đài thọ và không được Medi-Cal đài thọ sẽ không được IEHP đài thọ. Các dịch vụ bị loại trừ này bao gồm những dịch vụ được công bố trong TAR (Yêu cầu cho phép điều trị) và Danh sách phi quyền lợi của Sở Dịch vụ Y tế California.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

IEHP có thể đài thọ một khoản không phải quyền lợi nếu được xác định là cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi cho nhóm y tế được chỉ định của quý vị Cho phép Trước kèm lý do mà khoản không phải quyền lợi đó là cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

IEHP luôn tìm cách để chăm sóc Hội viên tốt hơn. Đó là lý do tại sao IEHP có quy trình đánh giá công nghệ mới và các ứng dụng mới của công nghệ hiện có cho các thủ thuật y tế hoặc hành vi, thuốc và thiết bị để có thêm các quyền lợi.

Giám đốc y tế của chúng tôi xác định các thủ thuật y tế hoặc hành vi, điều trị, thuốc và thiết bị mới một cách thường xuyên. Họ trình bày dữ liệu nghiên cứu với Tiểu ban Quản lý sử dụng (Utilization Management, UM) của IEHP hoặc Tiểu ban Dược phẩm & trị liệu (Pharmacy & Therapeutics, P&T) của IEHP, nơi các Bác sĩ đánh giá công nghệ và đề xuất liệu công nghệ có thể được thêm vào như một quyền lợi mới hay không. Nếu được sự chấp thuận của Tiểu ban Quản lý sử dụng (Utilization Management, UM) hoặc Tiểu ban Dược phẩm & trị liệu (Pharmacy & Therapeutics, P&T), công nghệ mới sẽ được trình lên Ủy ban quản lý chất lượng để phê duyệt lần cuối. Sau khi được Ủy ban quản lý chất lượng của IEHP chấp thuận, IEHP sẽ bổ sung công nghệ mới như một quyền lợi được đài thọ cho các Hội viên của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm về đánh giá công nghệ mới này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347).

5. Dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi các em ghi danh. Như vậy sẽ đảm bảo các em nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích về các dịch vụ này.

Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Các hội viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau đây bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết và chẩn đoán về thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm nhưng không chỉ gồm trong danh sách dưới đây:

- Khám khỏe mạnh cho trẻ em và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (Những lần thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận chi trả)
- Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, gồm cả xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Các dịch vụ nha khoa (được đài thọ trong chương trình Nha khoa Medi-Cal)
- Các dịch vụ trợ thính (được CCS đài thọ cho trẻ em đủ điều kiện. IEHP sẽ đài thọ các dịch vụ cho những trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Các dịch vụ EPSDT được khuyến nghị bởi hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) nhằm giúp quý vị hoặc con quý vị duy trì sức khỏe sẽ được đài thọ miễn phí cho quý vị.

Khám khỏe mạnh cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện những ốm đau, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe, trước khi những điều này gây ra vấn đề. Khám sức khỏe định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị xem xét mọi vấn đề. Các vấn đề có thể là rối loạn về sức khỏe, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất kích thích (ma túy). IEHP đài thọ cho các lần khám sức khỏe để sàng lọc vấn đề (bao gồm cả đánh giá nồng độ chì trong máu) bất kỳ lúc nào cần thiết, ngay cả khi không phải trong lần khám sức khỏe định kỳ của quý vị hoặc con quý vị.

Ngoài ra, chăm sóc phòng ngừa cũng là những mũi tiêm chủng mà quý vị hoặc con quý vị cần. IEHP phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em ghi danh đều được tiêm các mũi tiêm chủng cần thiết vào bất kỳ lần khám sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).

Con quý vị cần đi khám ở những độ tuổi sau:

- 2-4 ngày sau khi sinh
- 1 tháng tuổi
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi
- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi
- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 tháng tuổi
- Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi

Khám khỏe mạnh cho trẻ bao gồm:

- Toàn bộ bệnh sử và khám sức khỏe toàn cơ thể
- Tiêm chủng theo lứa tuổi (California tuân theo lịch trình Định Kỳ trong Chương Trình Bright Futures của Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, gồm cả xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính giác
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi một vấn đề thể chất hoặc vấn đề sức khỏe tâm thần được phát hiện trong quá trình kiểm tra hoặc khám sàng lọc, có thể có dịch vụ chăm sóc để khắc phục hoặc giúp đỡ vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế và IEHP chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, thì IEHP sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ này bao gồm:

- Chăm sóc từ bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bệnh viện
- Mũi tiêm chủng để giúp quý vị khỏe mạnh
- Trị liệu thể chất, âm ngữ/ngôn ngữ và chức năng hoạt động
- Dịch vụ y tế tại nhà, có thể là thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm cả máy trợ thính khi không được CCS đài thọ
- Điều trị sức khỏe hành vi cho các rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo ra vẻ ngoài bình thường

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em tham gia IEHP đều phải được xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu khi 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 36 đến 72 tháng nếu chưa được xét nghiệm sớm hơn.

Hỗ trợ tiếp nhận các dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh cho trẻ em và thanh thiếu niên

IEHP sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận được các dịch vụ họ cần. Một điều phối viên chăm sóc của IEHP có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp phương tiện chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Giúp điều phối chăm sóc đối với những dịch vụ có sẵn thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như:
  - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện
  - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho con mình ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy theo thời điểm nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí hoặc chi phí thấp cho:

Trẻ từ 1 đến 4 tuổi

- Lần kiểm tra nha khoa đầu tiên của trẻ
- Làm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám nha khoa (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ lúc sơ sinh đến khi 3 tuổi)
- Chụp X quang
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Dùng vecni florua ngừa sâu răng (6 tháng một lần)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- *Dùng thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ em từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X quang
- Dùng vecni florua ngừa sâu răng (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Trám bít hố rãnh răng
- Trám răng
- Rút tủy răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- *Dùng thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ em từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X quang
- Dùng vecni florua ngừa sâu răng (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Rút tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- Dùng thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Thuốc an thần và gây mê toàn thân nên được xem xét khi có tài liệu lý do tại sao gây tê cục bộ không thích hợp hoặc chống chỉ định, và điều trị nha khoa được phê duyệt trước hoặc không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Chống chỉ định bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân phản ứng với các nỗ lực của nhà cung cấp để thực hiện điều trị
- Các quy trình phục hồi hoặc phẫu thuật chuyên sâu
- Một đứa trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Không gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại https://smilecalifornia.org/.

Dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, hãy nói chuyện với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính, các giáo viên hoặc ban giám hiệu tại trường của con mình. Ngoài các quyền lợi y tế được IEHP đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt lại phía sau.

Ví dụ về các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị học tập bao gồm:

- Dịch Vụ Âm Ngữ và Ngôn Ngữ
- Dịch Vụ Bác Sĩ Tâm Lý
- Trị Liệu Thể Chất
- Trị Liệu Chức Năng Hoạt Động
- Công Nghệ Hỗ Trợ
- Dịch Vụ Công Tác Xã Hội
- Dịch Vụ Tư Vấn
- Dịch Vụ Điều Dưỡng Ở Trường
- Dịch vụ chuyên chở để đưa đón đến trường

Các dịch vụ này do Sở Giáo Dục California cung cấp và chi trả. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con mình, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh để giúp ích tốt nhất cho con mình.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Than phiền** (hoặc **khiếu nại**) là khi quý vị có vấn đề với IEHP hoặc một nhà cung cấp, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc phương pháp điều trị mà quý vị đã nhận từ nhà cung cấp
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với việc IEHP quyết định thay đổi dịch vụ hoặc không đài thọ cho dịch vụ của quý vị

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại và kháng cáo với IEHP để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không khiến quý vị bị mất bất kỳ quyền pháp lý hay biện pháp khắc phục nào của mình. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì đã than phiền về chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Quý vị phải luôn liên hệ với IEHP trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng –5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không khiến quý vị bị mất bất kỳ quyền hợp pháp nào. Chúng tôi cũng sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì đã than phiền về chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Nếu đơn khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (Department of Managed Health Care, DMHC) California và yêu cầu họ duyệt xét than phiền của quý vị hoặc tiến hành Duyệt xét y khoa độc lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: https://www.dmhc.ca.gov.

Thanh tra viên của Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal thuộc Sở Dịch vụ Y tế California (Department of Health Care Services, DHCS) cũng có thể trợ giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm y tế. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị sang quận mới. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số 1-888-452-8609.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về tính đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal của quý vị cho văn phòng phụ trách tính đủ tiêu chuẩn của quận. Nếu quý vị không chắc mình có thể nộp đơn khiếu nại cho ai, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế bổ sung của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số 1-800-541-5555.

Than phiền

Than phiền (hoặc khiếu nại) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị đang nhận từ IEHP hoặc một nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian cho việc nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền cho IEHP bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng–5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên và lý do than phiền của quý vị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn ghi đủ tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế và lý do than phiền của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

  Gửi mẫu đơn này qua đường bưu điện đến địa chỉ:
  IEHP
  ATTN: Grievance and Appeals Department
  P.O. Box 1800
  Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn than phiền.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của IEHP. Truy cập www.iehp.org.

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cho quý vị biết cách chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho IEHP về một khiếu nại không liên quan đến khoản đài thọ chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y tế hoặc điều trị thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và khiếu nại của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, chúng tôi sẽ bắt đầu xem xét nhanh (khẩn) và đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét nhanh, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách xử lý đơn than phiền của quý vị và liệu chúng tôi có thể giải quyết nhanh đơn than phiền của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết nhanh đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết đơn than phiền của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, bao gồm nếu quý vị cho rằng mối quan ngại của quý vị đủ điều kiện để được xem xét nhanh, hoặc IEHP không phản hồi quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ.

Các than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình khiếu nại của IEHP hoặc đủ tiêu chuẩn để được Duyệt xét y khoa độc lập. Hội viên có thể gửi đơn than phiền về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711) hoặc truy cập vào https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Tuy nhiên, các than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ tiêu chuẩn để được Duyệt xét y khoa độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Than phiền/Duyệt xét y khoa độc lập và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: https://www.dmhc.ca.gov/.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là yêu cầu để chúng tôi duyệt xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi thư Thông báo hành động (Notice of Action, NOA) cho quý vị và báo rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt (các) dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo với chúng tôi. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác cũng có thể yêu cầu kháng cáo cho quý vị khi có văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA mà chúng tôi gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng cáo. Đây được gọi là Hỗ trợ thanh toán chờ giải quyết. Để được Hỗ trợ thanh toán chờ giải quyết, quý vị phải yêu cầu kháng cáo với chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên NOA hoặc trước ngày mà chúng tôi thông báo rằng (các) dịch vụ của quý vị sẽ bị chấm dứt, tùy theo ngày nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, (các) dịch vụ sẽ được tiếp tục.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng–5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn ghi đủ tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu đơn này qua đường bưu điện đến địa chỉ:
IEHP
ATTN: Grievance and Appeals Department
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn kháng cáo.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của IEHP. Truy cập www.iehp.org.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng cáo hoặc để được Hỗ trợ thanh toán chờ giải quyết thì chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư thông báo rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về đơn kháng cáo và gửi cho quý vị thư Thông báo về giải pháp kháng cáo (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định kháng cáo của mình trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR với DMHC. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR nữa. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định gấp vì thời gian cần để quyết định đơn kháng cáo của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét nhanh (gấp). Để yêu cầu duyệt xét nhanh, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo

Nếu quý vị đã đề nghị kháng cáo và nhận được thư NAR nói rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa hề nhận được thư NAR và thời hạn 30 ngày đã trôi qua, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS) và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu đơn Than phiền/Duyệt xét y khoa độc lập cho Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý (Department of Managed Health Care, DMHC) để được IEHP duyệt xét quyết định hoặc yêu cầu **Duyệt xét y khoa độc lập**

(Independent Medical Review, IMR) từ DMHC. Trong IMR của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc IEHP sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Than phiền/Duyệt xét y khoa độc lập và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: https://www.dmhc.ca.gov.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên điều trần cấp tiểu bang hay IMR.

Quý vị được quyền tham gia cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR nữa. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang có quyết định cuối cùng.

Các phần dưới đây sẽ cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

IEHP không giải quyết các đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx. Quý vị có thể gửi than phiền và kháng cáo về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711). Tuy nhiên, các đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ tiêu chuẩn để được Duyệt xét khoa độc lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. **Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình IMR với DMHC.**

Than phiền và Duyệt xét y khoa độc lập (Independent Medical Reviews, IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế của quý vị tiến hành duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn tiến hành IMR, trước tiên quý vị phải nộp kháng cáo với IEHP. Nếu quý vị không nhận được thông báo từ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế của mình thì quý vị có thể yêu cầu tiến hành IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trên

thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang, vì vậy nếu quý vị muốn được thực hiện IMR và Phiên điều trần cấp tiểu bang, hãy nộp đơn than phiền của quý vị sớm nhất có thể. Xin hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR nữa. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang có quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể được tiến hành IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Đây là trường hợp mối quan ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.

Nếu than phiền của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để được IMR, DMHC sẽ vẫn duyệt xét than phiền của quý vị để đảm bảo IEHP đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng cáo quyết định từ chối dịch vụ của họ. IEHP phải tuân thủ IMR của DMHC và duyệt xét các quyết định.

Đây là cách yêu cầu IMR.

Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý California có trách nhiệm điều hành các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại với chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước hết quý vị nên liên lạc với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị bằng cách gọi cho **Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên hệ với sở. Sử dụng quy trình khiếu nại này không ngăn cấm bất kỳ quyền pháp lý hoặc các biện pháp khắc phục nào có thể sẵn có với quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ về khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặckhiếu nại đã quá 30 ngày mà vẫn chưa được giải quyết, quý vị có thể gọi cho sở để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn cho IMR, quy trình IMR sẽ đánh giá khách quan về các quyết định y tế do chương trình bảo hiểm y tế đưa ra liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế đối với dịch vụ hoặc điều trị được đề xuất, các quyết định đài thọ cho phương pháp điều trị mang tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu và các tranh chấp thanh toán trong trường hợp cấp cứu hoặc các dịch vụ y tế khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí **(1-888-466-2219)** và đường dây TDD **(1-877-688-9891)** dành cho những người khiếm ngôn và khiếm thính. Trang web Internet của Sở **https://www.dmhc.ca.gov/** có các mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Phiên điều trần cấp tiểu bang

Phiên điều trần cấp tiểu bang là một cuộc họp với những người đến từ Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng cáo với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về đơn kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã Hỗ trợ thanh toán chờ giải quyết cho quý vị trong thời gian quý vị kháng cáo và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên điều trần cấp tiểu bang của mình, thì quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày có thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết rằng (các) dịch vụ của quý vị sẽ bị chấm dứt, tùy theo thời điểm nào đến sau. Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng chúng tôi sẽ tiếp tục Hỗ trợ thanh toán chờ giải quyết cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên điều trần cấp tiểu bang, hãy liên hệ với ban IEHP từ 7 giờ sáng - 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng– 5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật bằng cách gọi 1-800-440-IEHP (4347). Nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc không thể diễn đạt tốt, vui lòng gọi 1-800-718-4347 hoặc 711. PCP của quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang cho quý vị khi có văn cho phép của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi.

Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Đây được gọi là Tình huống đã hết cách. Dưới đây là một số ví dụ về Tình huống đã hết cách:

- Chúng tôi không gửi cho quý vị thư NOA bằng ngôn ngữ mong muốn của quý vị.
- Chúng tôi đã mắc sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị.
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư NAR của mình
- Chúng tôi đã không quyết định về đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang qua điện thoại hoặc qua đường bưu điện.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Đơn vị ứng phó cộng đồng của CDSS theo số 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711).
- **Qua đường bưu điện**: Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị.
  Gửi tới:

  California Department of Social Services
  State Hearings Division
  P.O. Box 944243, MS 09-17-37
  Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ đưa ra những lý lẽ của mình. Chúng tôi sẽ đưa ra những lý lẽ của chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán ra quyết định về trường hợp của quý vị. IEHP phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định gấp vì thời gian cần để có Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang giải quyết nhanh (gấp). CDSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc kể từ sau khi nhận được hồ sơ trường hợp đã hoàn thành của quý vị từ IEHP.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp hoặc một cá nhân nhận Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo điều đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi than phiền trực tuyến tại https://www.dhcs.ca.gov/.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Làm sai lệch hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn trong khi trên thực tế chuyên gia không cung cấp dịch vụ đó
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá dành cho các hội viên với nỗ lực gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không hề hay biết

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người nhận quyền lợi bao gồm những không giới hạn ở:

- Cho mượn, bán hoặc tặng thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ nhận dạng quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống hệt từ nhiều nhà cung cấp
- Vào phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc toa thuốc cần lấy.

Để báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết ra tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều thông tin nhất có thể về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp. Cung cấp ngày xảy ra sự kiện và tóm tắt chính xác chuyện gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

Gửi báo cáo của quý vị tới: **Email:** Compliance@IEHP.org
Gửi thư tới: Compliance Officer
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800
Đường dây nóng ban Tuân thủ: (866) 355-9038

Fax: (909) 477-8536

7.Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của IEHP, quý vị có một số quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm này. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền với tư cách là hội viên của IEHP.

Quyền của quý vị

Đây là các quyền lợi của quý vị với tư cách là hội viên của IEHP:

- Được đối xử bằng sự tôn trọng và phẩm cách, được cân nhắc về quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình đó, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, chuyên viên và các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Để nhận được thông tin hội viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.
- Đưa ra các khuyến nghị liên quan đến chính sách về quyền và trách nhiệm của hội viên IEHP.
- Có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của IEHP.
- Có thể tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định với nhà cung cấp về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Nêu ra các khiếu nại, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức này hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được.
- Để biết lý do y tế khiến IEHP quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế.
- Nhận dịch vụ phối hợp chăm sóc.
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.

- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác.
- Lập chỉ dẫn trước.
- Yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã gửi kháng cáo lên IEHP và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về việc kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một phiên điều trần khẩn cấp.
- Hủy ghi danh IEHP và thay đổi sang một chương trình bảo hiểm y tế khác trong quận theo yêu cầu.
- Được tiếp cận dịch vụ mà trẻ vị thành niên có quyền tự quyết.
- Nhận tài liệu thông tin miễn phí cho hội viên ở các định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in cỡ lớn, âm thanh và định dạng điện tử có thể tiếp cận được) theo yêu cầu và kịp thời theo định dạng được yêu cầu, đồng thời tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế Mục 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất kỳ hình thức kiềm chế hoặc cách ly nào như một cách để ép buộc, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù.
- Được thảo luận trung thực các thông tin về các lựa chọn điều trị hiện có và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay khoản đài thọ.
- Được xem và nhận một bản hồ sơ y tế của quý vị cũng như yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như quy định trong Bộ luật Quy định Liên bang Tiêu đề 45 §164.524 và 164.526.
- Được tự do thực hiện các quyền này mà không làm ảnh hưởng bất lợi đến cách đối xử của IEHP, các nhà cung cấp hay Tiểu bang với quý vị.
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm sinh đẻ độc lập, Trung tâm y tế được liên bang chứng nhận, Phòng khám sức khỏe cho người Mỹ bản địa, dịch vụ hộ sinh, Trung tâm y tế vùng nông thôn, dịch vụ điều trị bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục và dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới của IEHP theo pháp luật liên bang.
- Nếu quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể có quyền duy trì nhà cung cấp của mình trong một khoảng thời gian chỉ định. Vui lòng liên hệ với ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP, và nếu quý vị có thêm thắc mắc, quý vị nên liên hệ với **Sở Chăm Sóc Sức**

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Khỏe Có Quản Lý, là cơ quan bảo vệ người tiêu dùng HMO, qua số điện

thoại miễn phí, **1-888-466-2219**, hoặc theo số TTY cho người khiếm thính là **1-877-688-9891**, hoặc truy cập trực tuyến tại **www.dmhc.ca.gov**.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên IEHP có các trách nhiệm sau:

- Làm quen và đặt ra câu hỏi về khoản đài thọ của chương trình bảo hiểm y tế của mình. Nếu quý vị có thắc mắc về khoản đài thọ của mình, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347).
- Hãy làm theo lời khuyên và quy trình chăm sóc do Bác sĩ của quý vị, IEHP và chương trình đưa ra. Nếu quý vị có thắc mắc về các quy trình này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347).
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch trước cuộc hẹn đã lên lịch ít nhất 5 ngày làm việc.
- Gọi cho Bác sĩ hoặc nhà thuốc trước khi hết thuốc ít nhất 3 ngày.
- Hợp tác với Bác sĩ của quý vị và nhân viên, cũng như đối xử với họ một cách tôn trọng. Điều đó cũng có nghĩa là quý vị phải đến buổi thăm khám đúng giờ hoặc gọi cho Bác sĩ nếu cần hủy bỏ hoặc đổi lịch cuộc hẹn.
- Hãy hiểu rằng văn phòng của Bác sĩ có thể chỉ có chỗ ngồi ở mức giới hạn dành cho bệnh nhân và người chăm sóc.
- Cung cấp thông tin chính xác cho IEHP, Bác sĩ của quý vị và bất kỳ Nhà cung cấp nào khác. Như vậy sẽ giúp quý vị được chăm sóc tốt hơn.
- Hiểu được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình và tham gia quyết định việc chăm sóc sức khỏe của bản thân. Đặt câu hỏi cho Bác sĩ nếu quý vị không hiểu rõ và có tham gia vào việc xây dựng các mục tiêu điều trị.
- Làm việc với Bác sĩ để lập kế hoạch chăm sóc sức khỏe cho mình.
- Thực hiện theo các kế hoạch và hướng dẫn chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với Bác sĩ.
- Thông báo cho IEHP và Bác sĩ của quý vị nếu quý vị muốn dừng các kế hoạch và hướng dẫn mà quý vị đã đồng ý hoặc muốn dừng tham gia các chương trình quản lý sức khỏe.
- Tiêm chủng cho con của quý vị trước 2 tuổi và luôn cập nhật việc tiêm chủng cho con.
- Gọi cho Bác sĩ khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc khẩn cấp.

- Chăm sóc cho sức khỏe của chính mình. Sống lành mạnh, tập thể dục, ăn uống điều độ và không hút thuốc.
- Tránh lây lan bệnh đã biết nguy cơ cho người khác.
- Sử dụng quy trình khiếu nại của IEHP để nộp đơn than phiền. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) để nộp đơn than phiền.
- Báo cáo mọi hành vi sai trái hoặc gian lận cho IEHP bằng cách gọi đến Đường dây nóng tuân thủ theo số 1-866-355-9038 hoặc cơ quan quản lý tương ứng.
- Hiểu được rằng việc nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe là có rủi ro và những biện pháp y tế có thể thực hiện cho quý vị cũng có giới hạn.
- Hiểu được rằng nhiệm vụ của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là phải hiệu quả và công bằng khi chăm sóc cho quý vị cũng như các bệnh nhân khác.

Thông báo về không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. IEHP tuân thủ luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. IEHP không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

IEHP cung cấp:

- Các biện pháp hỗ trợ và các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ điều kiện
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên đủ điều kiện
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với IEHP trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật bằng cách gọi 1-800-440-IEHP (4347). Hoặc, nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc không thể diễn đạt tốt, vui lòng gọi 1-800-718-4347 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp

âm California.

Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị tin rằng IEHP đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bị phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Dân Quyền của IEHP. Quý vị có nộp đơn khiếu nại qua thư gửi đường bưu điện, đến trực tiếp, hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Qua điện thoại**: Hãy liên hệ với trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai – Thứ Sáu và 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Bảy – Chủ Nhật bằng cách gọi 1-800-440-IEHP (4347). Hoặc, nếu quý vị không thể nghe rõ hoặc không thể diễn đạt tốt, vui lòng gọi 1-800-718-4347 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:

  IEHP's Civil Rights Coordinator
  10801 6th Street
  Rancho Cucamonga, CA 91730-5987
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc đến IEHP và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Bằng hình thức điện tử:** Truy cập trang web của IEHP tại www.iehp.org.

Văn Phòng Dân Quyền – Sở Dịch vụ Y tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Sở Dịch vụ Y tế California Văn phòng Dân Quyền qua điện thoại, qua thư gửi đường bưu điện, hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số 916-440-7370. Nếu quý vị không thể diễn đạt tốt hoặc không thể nghe rõ, vui lòng gọi 711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông).
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Điền vào mẫu than phiền hoặc gửi thư đến:

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

Các mẫu đơn than phiền có tại https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Bằng hình thức điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn phòng Dân Quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Dân Quyền qua điện thoại, qua thư gửi đường bưu điện hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể diễn đạt tốt hoặc không thể nghe rõ, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Điền vào mẫu than phiền hoặc gửi thư đến:
  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

  Các mẫu đơn than phiền có tại https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.
- **Bằng hình thức điện tử:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp.

Cách để tham gia với tư cách là hội viên

IEHP muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, IEHP tổ chức các cuộc họp để thảo luận về những khía cạnh có hiệu quả và cách để IEHP có thể cải thiện. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham dự cuộc họp!

Ủy ban Tham gia Chính sách Công (Public Policy Participation Committee, PPPC) và Nhóm làm việc về Người Khuyết tật (Person with Disabilities Workgroup, PDW)

IEHP có một nhóm là Ủy Ban Tham Gia Chính Sách Công (Public Policy Participation Committee, PPPC) và Nhóm Làm Việc về Người Khuyết Tật (Person with Disabilities Workgroup, PDW). Nhóm này bao gồm cả Hội viên IEHP mới và hiện tại hoặc đại diện của họ. Quý vị có thể tham gia các nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của IEHP và chịu trách nhiệm về:

- Chương trình dịch vụ Văn hóa và ngôn ngữ (Cultural and Linguistic, C&L) của IEHP,
- Tài liệu học tập cho các Hội viên,
- Dịch Vụ Hội Viên, và
- Các mục khác mà Hội viên của chúng tôi thấy có giá trị

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).

Các cuộc họp hàng tháng của Hội đồng Quản trị

IEHP là một tổ chức công, chương trình bảo hiểm y tế phi lợi nhuận. Các cuộc họp hàng tháng của chúng tôi với Hội đồng Quản trị được mở cho công chúng. Truy cập www.iehp.org để biết ngày và địa điểm diễn ra cuộc họp hàng tháng của Hội đồng Quản trị. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) để biết thông tin này

Thông báo thực hành quyền riêng tư

MỘT TUYÊN BỐ MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC IEHP VỀ BẢO MẬT HỒ SƠ Y TẾ LÀ CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU.

Các hội viên nếu đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm sẽ không cần thiết phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận dịch vụ hay gửi khiếu nại về các dịch vụ này. IEHP sẽ gửi thông tin liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm tới địa chỉ bưu chánh, địa chỉ email hoặc số điện thoại do hội viên chỉ định thay thế, hoặc trong trường hợp hội viên không chỉ định, chúng tôi sẽ thông báo theo tên hội viên tới địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ. IEHP sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ

hội viên nào khác nếu như không có văn bản cho phép từ hội viên nhận dịch vụ chăm sóc đó. IEHP sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bí mật ở dạng và định dạng được yêu cầu, nếu nó có thể thực hiện được dễ dàng ở dạng và định dạng được yêu cầu hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu liên lạc bí mật của hội viên liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên hủy bỏ yêu cầu, hoặc gửi yêu cầu mới về thông tin liên lạc bí mật.

Vui lòng tham khảo Thông báo của IEHP về các thực hành quyền riêng tư, được đính kèm tại đây cũng như liên kết này từ DHCS:

https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf.]

IEHP sẽ bảo mật cho thông tin y tế của quý vị. Thông tin đó bao gồm mọi hồ sơ y tế, dữ liệu máy tính, báo cáo hoặc hồ sơ về quý vị hoặc việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có quyền giữ bí mật thông tin và hồ sơ y tế của mình, trừ khi quý vị có tuyên bố khác. Quý vị cũng có quyền xem xét, yêu cầu chỉnh sửa và nhận một bản sao hồ sơ y tế của mình từ Bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hãy liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) để được trợ giúp.

Một số điều IEHP thực hiện để bảo mật thông tin của quý vị:

- Các bác sĩ của IEHP và nhân viên của họ cần phải xử lý hồ sơ y tế và thông tin cá nhân của quý vị một cách cẩn trọng và bảo mật.
- Bất cứ khi nào hồ sơ y tế của quý vị cần được tiết lộ vì bất kỳ lý do gì, quý vị sẽ được liên hệ để xin phép. Quý vị có thể nói rõ “ai” có thể nhận hồ sơ của quý vị.
- IEHP sẽ không tiết lộ bất kỳ thông tin y tế nào cho bất kỳ ai khác ngoài Hội viên, người giám hộ hợp pháp của Hội viên hoặc người mà Hội viên đã chỉ định. Nếu quý vị đã chỉ định một người đại diện cho mình, người đó phải có văn bản cho phép của quý vị thì mới được hành động thay cho quý vị. Khi có tình huống mà sức khỏe của quý vị có thể gặp nguy hiểm, IEHP sẽ xác minh sự cho phép của quý vị ở mức hợp lý. Để biết thông tin về cách chỉ định người đại diện, gồm cả cha/mẹ nuôi, vui lòng liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) hoặc điền vào mẫu đơn “Chỉ định người đại diện” có trên trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org.
- Nếu người đại diện được chỉ định gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP, chúng tôi sẽ yêu cầu người đó cung cấp thông tin xác nhận danh tính của Hội viên trước khi trả lời

bất kỳ câu hỏi nào. Thông tin này bao gồm số ID hội viên IEHP, Số an sinh xã hội, ngày sinh và địa chỉ của Hội viên.

- IEHP sẽ chỉ tiết lộ thông tin về Hội viên và tính đủ điều kiện cho các Nhà cung cấp đã ký hợp đồng sau khi Nhà cung cấp đó đã cung cấp thông tin nhận dạng xác thực.
- IEHP sẽ không tiết lộ thông tin bảo mật của Hội viên ngoại trừ cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc chăm sóc sức khỏe cho Hội viên. Chúng tôi sẽ thực hiện mọi biện pháp phòng ngừa để thông tin truyền đi được xử lý một cách bảo mật. Quy định hiện hành cho phép truyền những thông tin đó.
- IEHP sẽ không tiết lộ thông tin bảo mật mà không được sử dụng cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc chăm sóc sức khỏe khi không có sự chấp thuận đầy đủ của quý vị.
- IEHP sẽ giữ kín thông tin bảo mật của quý vị ở IEHP vì chỉ một số nhân viên nhất định mới được phép tiếp cận thông tin bảo mật của quý vị.
- Quý vị có quyền tiếp cận thông tin y tế bảo mật của mình. IEHP sẽ cung cấp cho quý vị quyền tiếp cận và bản giải trình thông tin tiết lộ theo yêu cầu. Quý vị cũng có quyền sửa đổi thông tin y tế bảo mật của mình và yêu cầu có sự hạn chế trong việc sử dụng và tiết lộ thông tin y tế bảo mật của quý vị.
- IEHP thực hiện cam kết bảo mật một cách nghiêm túc và có các chính sách tại IEHP để bảo vệ an toàn cho thông tin bảo mật của quý vị trước nguy cơ bị tiếp cận hoặc tiết lộ bằng miệng, bằng văn bản hoặc phương thức điện tử.
- Quý vị có quyền báo cáo bất kỳ sự cố nào mà quý vị cho là sẽ khiến thông tin bảo mật bị tiết lộ trái phép. Quý vị nên báo cáo sự cố cho IEHP bằng cách gọi đến Đường Dây Nóng Tuân Thủ theo số 1-866-355-9038.
- Vui lòng xem Thông báo thực hành quyền riêng tư để biết thêm thông tin về Thực hành quyền riêng tư của IEHP, hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) để nhận một bản sao Thông báo thực hành quyền riêng tư hoặc truy cập trang web của IEHP tại địa chỉ www.iehp.org ở cuối trang chủ

Các thay đổi đối với Thông báo thực hành quyền riêng tư

Chúng tôi có quyền thay đổi các Thực hành quyền riêng tư này, để tuân thủ các thay đổi mà luật pháp yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về mọi sự thay đổi.

Thông báo về các luật

Có nhiều luật được áp dụng cho Sổ tay hội viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được đề cập hoặc giải thích trong sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho sổ tay này là các luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Các luật khác của liên bang và tiểu bang cũng được áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi thường do mắc lỗi

Chương trình Medi-Cal tuân thủ theo luật pháp tiểu bang và liên bang cùng các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. IEHP sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal sẽ là đơn vị thanh toán cuối cùng.

Các hội viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm y tế khác (other health coverage, OHC), cũng được gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Để đáp ứng điều kiện tham gia Medi-Cal, quý vị phải đăng ký và/hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal phải báo cáo OHC và mọi thay đổi đối với OHC hiện tại. Nếu quý vị không báo cáo OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào từng được chi trả nhầm. Gửi OHC trực tuyến tại http://dhcs.ca.gov/OHC. Nếu quý vị không thể truy cập internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho chương trình bảo hiểm y tế của mình hoặc bằng cách gọi 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711; trong California), hoặc 1-916- 636-1980 (ngoài California). DHCS có quyền và trách nhiệm thu các khoản thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là đơn vị thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường tự động hoặc bảo hiểm bồi thường cho người lao động có thể phải thanh toán trước, hoặc hoàn trả cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị thì quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của mình phải thông báo cho DHCS trong

vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu bảo hiểm. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương trình thương tích cá nhân tại http://dhcs.ca.gov/PI
- Chương trình Hoàn trả bồi thường cho người lao động tại http://dhcs.ca.gov/WC

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi di sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm sự hoàn trả từ các di sản của một số hội viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật lần thứ 55 của họ. Việc hoàn trả bao gồm phí dịch vụ và phí bảo hiểm chăm sóc được quản lý và các khoản thanh toán theo định suất cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc kê toa liên quan nhận được khi hội viên đang điều trị nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận tại nhà và trong cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị tài sản được quản lý của một hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web khôi phục tài sản của DHCS tại http://dhcs.ca.gov/er hoặc gọi 1-916-650-0590.

Thông báo hành động

IEHP sẽ gửi cho quý vị một thư Thông báo hành động (Notice of Action, NOA) bất cứ khi nào IEHP từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo với IEHP. Hãy truy cập phần Kháng Cáo bên trên để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo. Khi IEHP gửi NOA cho quý vị, quý vị sẽ được thông báo về tất cả các quyền mà quý vị có nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong Thông báo

Nếu IEHP căn cứ từ chối, trì hoãn, chấm dứt, hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần vì sự cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải có những nội dung sau:

- Tuyên bố về hành động mà IEHP dự định thực hiện.
- Giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do cho quyết định của IEHP.
- IEHP đã đưa ra quyết định của họ như thế nào. Điều này phải bao gồm các tiêu chí IEHP đã sử dụng.
- Các lý do y tế cho quyết định. IEHP phải nêu rõ tình trạng của hội viên không đáp ứng các tiêu chí hoặc hướng dẫn như thế nào.

Bản dịch

IEHP được yêu cầu dịch đầy đủ và cung cấp thông tin thành viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc IEHP quyết định giảm, đình chỉ hoặc ngừng yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, MCP được yêu cầu cung cấp hỗ trợ bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin quý vị nhận được.

Liên lạc Với Quý vị

Chúng tôi có thể sử dụng Thông Tin Sức Khỏe được Bảo Vệ (Protected Health Information, PHI) để liên lạc với quý vị hoặc người được chỉ định của quý vị về các quyền lợi, dịch vụ, việc lựa chọn phương thức liên lạc với quý vị, trong đó có ĐẠO LUẬT Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Điện Thoại (Telephone Consumer Protection ACT, TCPA). PHI là bất kỳ thông tin nào có thể được sử dụng để nhận dạng quý vị hoặc người được chỉ định của quý vị, như địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị. Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị thông qua thư, bản tin, tờ rơi và các phương thức sau:

- **Gọi điện thoại.** Nếu quý vị hoặc người giám hộ/người được chỉ định của quý vị đã cung cấp cho chúng tôi số điện thoại để chúng tôi có thể liên lạc với quý vị, bao gồm cả số điện thoại di động của quý vị, thì IEHP hoặc các tổ chức đã ký hợp đồng với chúng tôi (IPA, Nhà thuốc, v.v.), thay mặt chúng tôi, sẽ có thể gọi điện cho quý vị, kể cả bằng cách sử dụng hệ thống quay số điện thoại tự động hoặc giọng nói nhân tạo (“Robo Call”) theo đúng luật hiện hành. Nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của quý vị có thể tính phí quý vị khi nhận cuộc gọi.

Nếu quý vị không chắc chắn, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của mình để biết thông tin này. Nếu quý vị không muốn được liên lạc qua điện thoại, vui lòng cho người gọi biết, hoặc liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để được đưa vào Danh sách không gọi điện.

- **Nhắn tin cho quý vị**. Nếu quý vị hoặc người giám hộ/người được chỉ định của quý vị đã cung cấp cho IEHP số điện thoại di động của quý vị thì chúng tôi hoặc các đối tác đã ký hợp đồng với chúng tôi (IPA, Nhà thuốc, v.v.) sẽ có thể nhắn tin cho quý vị vì một số mục đích, chẳng hạn như nhắc nhở, lựa chọn điều trị, thực hiện dịch vụ và nhắc hoặc xác nhận thanh toán phí bảo hiểm, theo đúng luật hiện hành. Nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của quý vị có thể tính phí quý vị khi nhận tin nhắn. Nếu quý vị không chắc mình có bị tính phí hay không, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của mình. Nếu có bất kỳ lúc nào quý vị không muốn nhận thông báo qua tin nhắn, vui lòng làm theo hướng dẫn hủy đăng ký trong tin nhắn và trả lời “STOP” (DỪNG) để dừng nhận thông báo đó.
- **Email.** Nếu quý vị hoặc người giám hộ/người được chỉ định của quý vị đã cung cấp cho IEHP địa chỉ email của quý vị, chúng tôi có thể gửi email cho quý vị vì một số mục đích hạn chế, ví dụ: gửi tài liệu hướng dẫn về cách ghi danh, tư cách hội viên hoặc nhà cung cấp. Nếu quý vị đồng ý, chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị email nhắc nhở và/hoặc xác nhận thanh toán. Nếu quý vị đọc email của mình trên điện thoại di động, nhà cung cấp dịch vụ di động có thể tính phí quý vị. Vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động nếu quý vị không biết chắc. Quý vị xác nhận và đồng ý rằng nếu quý vị sử dụng địa chỉ email và/hoặc máy tính không được mã hóa, hoặc truy cập email qua thiết bị di động, hoặc dùng chung email, máy tính hoặc điện thoại di động, thì PHI của quý vị sẽ có nguy cơ bị bên thứ ba đọc được và quý vị phải chấp nhận rủi ro đó cũng như từ bỏ sự bảo vệ của luật pháp mà quý vị có thể có. Nếu có bất kỳ lúc nào quý vị không muốn nhận thông báo qua email, vui lòng làm theo hướng dẫn "Hủy đăng ký" ở cuối thông báo để dừng nhận thông tin liên lạc qua email.

Cách chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin về quý vị

Thông tin của quý vị chỉ có thể được chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ để phục vụ các mục đích điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe. Một số thông tin mà chúng tôi có

thể sử dụng và chia sẻ là:

- Tên của quý vị,
- Địa chỉ,
- Thông tin cá nhân,
- Dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị được cung cấp,
- Chi phí chăm sóc y tế của quý vị, và
- Bệnh sử của quý vị.

Dưới đây là một số hành động mà chúng tôi thực hiện với tư cách là chương trình bảo hiểm y tế của quý vị:

- Kiểm tra xem quý vị có được Medi-Cal đài thọ hay không,
- Chấp thuận, cung cấp và thanh toán cho các dịch vụ,
- Điều tra hoặc khởi kiện (như gian lận),
- Kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được,
- Đảm bảo rằng quý vị sẽ nhận được mọi dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Một số ví dụ về lý do chúng tôi cần chia sẻ thông tin của quý vị với những bên khác có liên quan:

- **Để điều trị**: Quý vị có thể cần điều trị y tế nhưng phải được phê duyệt trước (cho phép trước). Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bệnh viện và các bên khác để quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- **Để thanh toán**: Chúng tôi sử dụng PHI của quý vị để thanh toán cho các yêu cầu bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà chúng tôi nhận được đối với dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Khi làm vậy, chúng tôi chia sẻ thông tin với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, phòng khám và các bên khác xuất hóa đơn cho chúng tôi, đồng thời chúng tôi có thể chuyển các hóa đơn đến các tổ chức hoặc chương trình bảo hiểm y tế khác để thanh toán. Để biết thêm thông tin về Cách thực hiện quyền riêng tư của IEHP, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.iehp.org.
- **Để phục vụ hoạt động chăm sóc sức khỏe**: Chúng tôi có thể sử dụng thông tin trong hồ sơ sức khỏe của quý vị để kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin này trong các cuộc thẩm tra, các chương trình ngăn chặn gian lận và lạm dụng, lập kế

hoạch chăm sóc và quản lý chung.

- **Cho các cộng sự trong công việc**: Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho một công ty bên ngoài có nhiệm vụ hỗ trợ IEHP vận hành hệ thống y tế của chúng tôi.

Sau đây là mô tả về một số trường hợp mà chúng tôi có thể (và được phép) sử dụng và/hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị:

- Chúng tôi có thể cung cấp thông tin y tế cho cơ quan giám sát y tế trong các hoạt động được pháp luật cho phép. Các hoạt động giám sát này có thể là thẩm tra, điều tra, thanh tra và cấp phép hoặc các hành động kỷ luật. Những hoạt động này là cần thiết để chính quyền giám sát hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình của chính phủ và sự tuân thủ đối với luật dân quyền.
- Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác có thể không đồng ý nếu chúng tôi quyết định không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để xem xét các quyết định này.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các nhóm phụ trách kiểm tra tình hình cung cấp dịch vụ trong chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với những người liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc với đại diện cá nhân của quý vị.
- Chúng tôi phải chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với chính quyền liên bang khi
- họ kiểm tra tình hình của chúng tôi trong việc tuân thủ các quy tắc về quyền riêng tư.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các tổ chức thu nhận, lưu trữ hoặc cấy ghép nội tạng hoặc mô hiến tặng.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị về việc bồi thường bệnh tật hoặc thương tật cho người lao động theo văn bản yêu cầu của chủ lao động của quý vị, công ty bảo hiểm bồi thường cho người lao động hoặc đại diện của họ.
- Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị cho một số loại nghiên cứu.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP là 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711)
- Medi-Cal Rx là 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711)
- Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ: 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 hoặc 711)

Các thuật ngữ cần biết

Chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian khi người phụ nữ ở trong ba giai đoạn sinh nở và không thể được chuyển an toàn kịp thời đến một bệnh viện khác trước khi sinh hoặc việc chuyển có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

Cấp tính: Bệnh trạng đột ngột, đòi hỏi được chăm sóc y tế gấp và không kéo dài.

Người Mỹ bản địa: Một cá nhân, được định nghĩa tại tiêu đề 25 của U.S.C. phần 1603(13), 1603(28). 1679 (a) hoặc người đã được xác định đủ điều kiện, là một người Mỹ bản địa, theo 42 C.F.R. 136.12 hoặc Tiêu đề V của Đạo luật cải thiện chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa, để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các Nhà cung cấp Dịch vụ Y Tế cho người Mỹ bản địa (Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa, một Bộ lạc người Mỹ bản địa, Tổ chức bộ lạc, hoặc Tổ chức người Mỹ bản địa Thành thị – I/T/U) hoặc thông qua giới thiệu theo Các dịch vụ sức khoẻ có hợp đồng.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Kháng cáo: Yêu cầu của một hội viên để IEHP duyệt xét và thay đổi quyết định mà họ đã đưa ra về khoản đài thọ cho một dịch vụ được yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm y tế này.

Dịch vụ trẻ em California (California Children's Services, CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi có một số bệnh và vấn đề sức khỏe nhất định.

Chương trình Phòng ngừa bệnh tật và khuyết tật California (California Health and Disability Prevention, CHDP): Chương trình y tế cộng đồng bồi hoàn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cộng đồng và tư nhân cho các đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc phòng ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp các trẻ em và thanh thiếu niên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

Người quản lý trường hợp: Các y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội, những người có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

Y tá Hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM): Một cá nhân được cấp phép hành nghề Y tá đã đăng ký và được Hội đồng Điều dưỡng đăng ký California chứng nhận là một y tá hộ sinh. Y tá hộ sinh được chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh thường.

Bác sĩ chuyên khoa nắn khớp xương: Một nhà cung cấp mà điều trị cột sống bằng phương pháp nắn chỉnh thủ công.

Tình trạng mãn tính: Một bệnh hoặc vấn đề y tế khác mà không thể được chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nặng theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình hình không xấu đi.

Phòng khám: Một cơ sở mà các hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) Đó có thể là một Trung tâm y tế được liên bang chứng nhận (Federally Qualified Health Center, FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám sức khỏe khu vực nông thôn (Rural Health Clinic, RHC), Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ dành cho người lớn tại cộng đồng (Community-based adult services, CBAS): Các dịch vụ chăm sóc ngoại trú, tại cơ sở nhằm cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác dành cho các hội viên hội đủ điều kiện.

Than phiền: Biểu hiện không hài lòng bằng lời nói hoặc bằng văn bản của hội viên về dịch vụ được Medi-Cal, IEHP, chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal đài thọ.

Tính liên tục của dịch vụ chăm sóc: Khả năng hội viên tiếp tục được nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới hiện tại trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp và IEHP đồng ý.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc đã được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà từ đó nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu những loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.

Phối hợp các quyền lợi (Coordination of Benefits, COB): Quá trình xác định khoản đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên tham gia nhiều hơn một loại bảo hiểm y tế.

Tiền đồng trả: Khoản thanh toán mà quý vị thực hiện, thường là tại thời điểm nhận dịch vụ, bên cạnh khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

Khoản đài thọ (các dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ Medi-Cal mà IEHP chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng từ bảo hiểm (Evidence of Coverage, EOC) này và mọi bản sửa đổi khác.

DHCS: Sở Dịch vụ Y tế California Đây là cơ quan của Tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Hủy ghi danh: Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này vì quý vị không còn đủ điều kiện hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm y tế mới. Quý vị phải ký vào mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này hoặc gọi cho HCO và hủy ghi danh qua điện thoại.

DMHC: Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý California. Đây là cơ quan của Tiểu bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME): Thiết bị cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp chỉ định. IEHP quyết định nên thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được nhiều hơn chi phí mua.

Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT): Dịch vụ EPSDT là một quyền lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải được khám sức khỏe theo đúng độ tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện và điều trị sớm các vấn đề về sức khỏe cũng như những phương pháp điều trị để chăm sóc hoặc giúp ích cho các tình trạng có thể được phát hiện khi khám sức khỏe.

Bệnh trạng cấp cứu: Bệnh trạng hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng, chẳng hạn như chuyển dạ tích cực (đi đến định nghĩa ở trên) hoặc đau nặng, đến mức mà một người cẩn trọng có kiến thức về sức khỏe và y khoa ở mức bình thường cũng có thể biết được rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận hoặc cơ quan của cơ thể không hoạt động đúng cách

Dịch vụ chăm sóc phòng cấp cứu: Hoạt động kiểm tra do bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự chỉ dẫn của bác sĩ theo như pháp luật cho phép) tiến hành nhằm xác định xem liệu có tồn tại bệnh trạng cấp cứu không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận được dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Một người là hội viên của một chương trình bảo hiểm y tế và nhận được các dịch vụ thông qua chương trình đó.

Bệnh nhân cũ: Một bệnh nhân hiện đã có quan hệ với nhà cung cấp và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trong một khoảng thời gian cụ thể do Chương Trình thiết lập.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được Chương Trình Medi-Cal California đài thọ.

Điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ phòng ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

Trung tâm y tế được liên bang chứng nhận (Federally Qualified Health Center, FQHC): Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS): Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx FFS.

Dịch vụ chăm sóc theo dõi: Thăm khám thường xuyên với bác sĩ nhằm kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong một đợt điều trị.

Hành vi gian lận: Một hành động lừa gạt hoặc xuyên tạc có chủ ý của một người biết rằng việc lừa gạt đó có thể mang lại những quyền lợi không chính đáng cho người đó hoặc người khác.

Các trung tâm sinh đẻ độc lập (Freestanding Birth Centers, FBC): Các cơ sở y tế nơi dự định sinh con cách xa nơi cư trú của thai phụ đã được tiểu bang cấp phép hoặc phê duyệt để cung cấp các dịch vụ chăm sóc giai đoạn chuyển dạ và sinh đẻ hoặc chăm sóc hậu sản và các dịch vụ ngoại chẩn khác có trong chương trình. Các cơ sở này không phải là bệnh viện.

Khiếu nại: Lời nói hoặc văn bản bày tỏ sự không hài lòng của hội viên về IEHP, nhà cung cấp hoặc các dịch vụ được cung cấp. Đơn khiếu nại gửi đến IEHP về một nhà cung cấp trong mạng lưới là một ví dụ về kháng cáo.

Thiết bị và dịch vụ cải thiện chức năng: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học tập hoặc nâng cao kĩ năng và chức năng cho cuộc sống thường ngày.

Chương trình Lựa chọn chăm sóc sức khỏe (Health Care Options, HCO): Một chương trình có thể ghi danh hoặc hủy ghi danh quý vị khỏi một chương trình bảo hiểm y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và chuyên gia như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận cơ thể đặc biệt, và những người làm việc với IEHP hoặc nằm trong mạng lưới của IEHP. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của IEHP phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp

cho quý vị dịch vụ mà IEHP đài thọ.

Quý vị thường cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến thăm khám chuyên gia. PCP của quý vị phải có được sự chấp thuận trước từ IEHP trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ chuyên gia.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP cho một số loại dịch vụ như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản/phụ khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm y tế: Khoản đài thọ bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm các khoản phí do bệnh tật hoặc thương tích hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp.

Đánh giá rủi ro sức khỏe (HRA): Một cách để Nhóm chăm sóc của chúng tôi tìm hiểu về các quan ngại hoặc vấn đề của quý vị mà các y tá và nhân viên công tác xã hội Quản lý chăm sóc có thể giúp quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Nhà cung cấp mang đến cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà..

Dịch vụ chăm sóc cuối đời: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc suốt đời được cung cấp khi hội viên có thời gian sống còn lại từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện: Nơi quý vị nhận chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Nằm viện: Nhập viện để được điều trị như bệnh nhân nội trú.

Dịch vụ chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được tiến hành tại một bệnh viện mà không cần nhập viện như bệnh nhân nội trú.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch vụ Y tế dành cho người Mỹ bản địa (IHS), một Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức người Mỹ bản địa Thành thị (I/T/U) vì những điều khoản đó được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe cho người Mỹ bản địa (25 U.S.C. Mục 1603).

Dịch vụ chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế quý vị cần.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP phục vụ từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ sáng – 7 giờ tối, và Thứ Bảy – Chủ Nhật, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.iehp.org.

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt nhưng chưa được FDA chấp thuận cho sử dụng rộng rãi và vẫn đang được nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

Dịch vụ chăm sóc dài hạn: Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng nhập viện.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal đã ghi danh trong chương trình đó. IEHP là một chương trình chăm sóc có quản lý.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal FFS được gọi là “Medi-Cal Rx”, cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc kê theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Dịch vụ chăm sóc y tế tại nhà: Một mô hình chăm sóc sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý hoạt động tự chăm sóc của hội viên và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Dịch vụ chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở khi quý vị không thể đến buổi hẹn khám y tế được đài thọ và/hoặc đến lấy thuốc theo toa bằng xe hơi, xe buýt, tàu hay taxi và nhà cung cấp của quý vị kê đơn cho quý vị. IEHP thanh toán cho dịch vụ chuyên chở ít chi phí nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi đến buổi hẹn khám của mình.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm nặng hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này làm tình trạng đau dữ dội bằng cách điều trị bệnh, bệnh tật hoặc thương tích. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp ích cho bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, trong đó có các rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện, như được quy định trong Mục 1396d(r) của Tiêu đề 42 trong Bộ luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ hơn bị khuyết tật và những người bị bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần phải lọc máu hoặc ghép thận, đôi khi được gọi là ESRD).

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nào đã ghi danh với IEHP đều có quyền

nhận các dịch vụ được đài thọ.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Các cá nhân được cấp phép cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước, trong và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho mẹ và chăm sóc ngay lập tức cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (certified nurse midwives, CNM) và nữ hộ sinh có giấy phép (licensed midwives, LM).

Mạng lưới: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác đã ký hợp đồng với IEHP để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp thuộc mạng lưới (hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới): Chuyển đến "Nhà cung cấp tham gia".

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà IEHP không đài thọ.

Dịch vụ phương tiện chuyên chở phi y tế: Dịch vụ chuyên chở khi đi đến và rời khỏi một buổi hẹn khám cho một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ theo sự cho phép của nhà cung cấp và khi đến lấy thuốc kê theo toa và nguồn tiếp liệu y tế.

Nhà cung cấp không tham gia: Một nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới IEHP.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Các bảo hiểm y tế khác (Other health coverage, OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và những người chi trả dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc chương trình phụ trội Medicare (Phần C & D).

Thiết bị chỉnh hình: Một thiết bị được sử dụng như một vật đỡ hoặc chống được gắn bên ngoài cơ thể để đỡ hoặc nẹp một bộ phận cơ thể bị bệnh hoặc bị thương nặng và cần thiết về mặt y tế cho sự phục hồi y tế của hội viên.

Các dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất cứ đâu ngoài khu vực dịch vụ.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới IEHP.

Dịch vụ chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế quý vị cần.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ chăm sóc ngoại trú dành cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho nhóm hoặc cá nhân (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ chăm sóc ngoại trú nhằm mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, nguồn tiếp liệu và thuốc bổ trợ cho bệnh nhân ngoại trú

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên chỉ còn sống được từ 6 tháng trở xuống theo dự kiến.

Bệnh viện tham gia: Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với IEHP để cung cấp dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên sẽ bị giới hạn bởi các chính sách đánh giá việc sử dụng và đảm bảo chất lượng của IEHP hoặc hợp đồng giữa IEHP với bệnh viện.

Nhà cung cấp tham gia (hoặc bác sĩ tham gia): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép, bao gồm những cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với IEHP để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên khi họ nhận được dịch vụ chăm sóc.

Các dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ cung cấp bởi một người được cấp phép hành nghề y khoa hoặc xoa nắn xương theo luật tiểu bang, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp khi quý vị nhập viện mà đã tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến bệnh trạng cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước.

Sự chấp thuận trước (hoặc sự cho phép trước): PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải có được sự chấp thuận trước của IEHP trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. IEHP sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. IEHP sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp không tham gia nếu IEHP tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp của

IEHP. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải được IEHP chấp thuận.

Khoản đài thọ thuốc kê theo toa: Khoản đài thọ cho các thuốc do nhà cung cấp kê toa.

Thuốc kê theo toa: Một loại thuốc mà pháp luật yêu cầu phải có đơn từ một nhà cung cấp được cấp phép thì mới được phân phối.

Dịch vụ chăm sóc chính: Xem phần "Dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ".

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider, PCP): Nhà cung cấp dịch vụ y tế được cấp phép mà quý vị thường thăm khám nhất để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị đang trong trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc sản/phụ khoa
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc kế hoạch hóa gia đình/tránh thai

PCP của quý vị có thể là một:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Được Liên Bang Chứng Nhận (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Sự cho phép trước (sự chấp thuận trước): PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải có được sự chấp thuận trước của IEHP trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. IEHP sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. IEHP sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp không tham gia nếu IEHP tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp của IEHP.

Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải được IEHP chấp thuận.

Bộ phận cơ thể giả: Thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information, PHI): Bất kỳ thông tin nào có thể được sử dụng nhằm nhận dạng quý vị hoặc người được chỉ định của quý vị như địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị.

Danh Mục Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới IEHP.

Bệnh trạng cấp cứu tâm thần: Sự rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng đủ để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân quý vị hoặc người khác hoặc khiến quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc dùng đồ ăn, chốn ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hướng đến toàn thể người dân. Các dịch vụ này bao gồm, bên cạnh các dịch vụ khác, phân tích tình trạng sức khỏe, giám sát sức khỏe, nâng cao sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai; và sức khỏe chức năng hoạt động.

Nhà cung cấp đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoặc tạo ra vẻ ngoài bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khiếm khuyết bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị nói rằng quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu phải có giấy giới thiệu và sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).

Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và phục hồi chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc có các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tâm thần.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám khỏe mạnh cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục đích của dịch vụ chăm sóc định kỳ là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

Phòng khám sức khỏe khu vực nông thôn (Rural Health Clinic, RHC): Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STIs), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất kích thích, dịch vụ chăm sóc xác định giới tính và bạo lực tình dục.

Bệnh nghiêm trọng: Một bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý nơi IEHP phục vụ. Trong đó có các quận Riverside và San Bernardino.

Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá được cấp phép, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên trị liệu cung cấp khi quý vị ở tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày mà chỉ các chuyên gia sức khỏe được đào tạo mới có thể cung cấp.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Bác sĩ điều trị những loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ dị ứng chuyên điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề tim mạch. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến thăm khám chuyên gia.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn: Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ở mức độ khuyết tật cao hơn từ mức độ nhẹ đến trung bình.

Bệnh giai đoạn cuối: Bệnh trạng không thể thay đổi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc nhanh hơn nếu bệnh tiến triển theo tự nhiên.

Bồi thường do mắc lỗi: Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho một hội viên Medi-Cal vì một chấn thương mà bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ bồi thường giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho hội viên vì chấn thương đó.

Chọn để điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc khám sàng lọc): Hoạt động đánh giá sức khỏe của quý vị bởi một bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để khám sàng lọc nhằm mục đích xác định mức độ khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc cho quý vị.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng không cấp cứu nhưng cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nếu các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận.

1-800-440-IEHP (4347)

TTY **1-800-718-4347 hoặc 711**

Văn phòng

10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

Địa chỉ Nhận Thư

P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

Inland Empire Health Plan

iehp.org

© 2023 Inland Empire Health Plan. Tổ Chức Công. Bảo Lưu Mọi Quyền MK-23-3196764