

Medi-Cal

Sổ tay Hội viên IEHP

Hướng dẫn về các Quyền lợi Medi-Cal năm 2023



Hướng Dẫn Sổ Tay Hội Viên IEHP

Sổ Tay Hội Viên, hay còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) kết hợp, cho quý vị biết về khoản đài thọ Medi-Cal của quý vị với Inland Empire Health Plan (IEHP).

- Sổ tay giúp quý vị hiểu rõ về các lợi ích và dịch vụ của quý vị và cách sử dụng các lợi ích và dịch vụ đó.
- Sổ tay giải thích quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là Hội Viên của IEHP.
- Đây cũng là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của IEHP và dựa trên hợp đồng giữa IEHP và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) California.

Sử dụng hướng dẫn bên dưới này để giúp quý vị tìm kiếm các thông tin quan trọng về các quyền lợi và dịch vụ trong Sổ Tay Hội Viên IEHP của quý vị. Quý vị có thể tìm thấy Sổ Tay Hội Viên đầy đủ tại www.iehp.org. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để yêu cầu nhận Sổ Tay Hội Viên. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347), Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Đối với người dùng TTY, vui lòng gọi số 1-800-718-4347 hoặc 711.

Quý vị có thể nhận được Sổ Tay Hội Viên và các tài liệu khác của chương trình miễn phí bằng các ngôn ngữ khác. Quý vị có thể xem thông tin này ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi, phông chữ lớn cỡ 18 điểm và âm thanh.

Các Hội Viên Tương Lai có thể xem hoặc nhận Sổ Tay Hội Viên từ trang web IEHP của chúng tôi hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
2 & 118	Dịch vụ thông dịch viên	IEHP cung cấp cho quý vị dịch vụ thông dịch 24 giờ miễn phí từ một thông dịch viên có trình độ. Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc nhận hướng dẫn cầm nang này bằng một ngôn ngữ khác, hãy 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.
20	Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào	IEHP hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết. IEHP ký hợp đồng với Hiệp Hội Bác Sĩ Hành Nghề Độc Lập (Independent Physician Association, IPA) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. IPA là một nhóm gồm các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP), bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. PCP của quý vị có thể là một thành viên của IPA. PCP của



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		quý vị sẽ phối hợp với IEHP hoặc IPA để điều hướng dịch vụ chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. Trong đó bao gồm giấy giới thiệu (giấy cho phép trước) để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận các dịch vụ y tế như xét nghiệm, chụp X-quang và/hoặc chăm sóc tại bệnh viện.
26	Các chi phí, chi phí Hội Viên và chi phí Đối với Hội Viên được chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí	IEHP phục vụ các Hội Viên đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Các hội viên IEHP không cần phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ trong mạng lưới nhà chăm sóc sức khỏe của IEHP. Một số Hội Viên có thể cần phải thanh toán một phần chi phí mỗi tháng (được gọi là phí bảo hiểm hàng tháng). Số tiền quý vị phải thanh toán tùy thuộc vào thu nhập và nguồn lực của quý vị. Vui lòng liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP hoặc xem lại Sổ Tay Hội Viên IEHP tại www.iehp.org .
27	Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Nếu quý vị được thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ hoặc quý vị đã thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng IEHP cần phải đài thọ, quý vị có thể nộp yêu cầu bảo hiểm. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để được trợ giúp và biết thêm thông tin về cách nộp yêu cầu.
31	Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP)	Quý vị sẽ nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ chăm sóc định kỳ và chăm sóc phòng ngừa. Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh tham gia IEHP. Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, IEHP sẽ chỉ định PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định 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 này sẽ được thực hiện vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Để thay đổi PCP, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711). Hoặc sử dụng Cổng Thông Tin Hội Viên trực tuyến của chúng tôi.
36 – 37	Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ hoặc Ngoài khu vực phục vụ	Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những người không ký kết hợp đồng Nhà Cung Cấp để làm việc với IEHP. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cho các nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu dịch vụ chưa được IEHP chấp thuận. Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để biết thêm thông tin. Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của IEHP và cần dịch vụ chăm sóc không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP. Để được chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu của bệnh viện gần nhất. IEHP đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đang đi du lịch quốc tế bên ngoài Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, IEHP sẽ không đài thọ



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong hầu hết các trường hợp. Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP hoặc gọi cho Đường Dây Y Tá Cố Vấn 24 giờ.
39 – 40	Bác sĩ & bệnh viện	Nếu quý vị cần một chuyên gia và nhu cầu này là cần thiết về mặt y tế, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một chuyên gia trong mạng lưới IEHP. PCP của quý vị sẽ gửi giấy giới thiệu đến IEHP hoặc IPA để được duyệt xét. Quý vị phải được IEHP hoặc IPA chấp thuận trước khi có thể thăm khám với chuyên gia. Nếu quý vị cần chăm sóc tại bệnh viện và đây không phải là trường hợp cấp cứu, PCP của quý vị sẽ quyết định bệnh viện mà quý vị cần đến và sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước. Quý vị sẽ cần phải đến một bệnh viện trong mạng lưới. Quý vị có thể tìm thấy bệnh viện này trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp.
40	Danh Mục Nhà Cung Cấp	Danh Mục Nhà Cung Cấp của IEHP liệt kê các nhà cung cấp tham gia mạng lưới IEHP. Mạng lưới này là một nhóm các nhà cung cấp hợp tác với IEHP. Danh Mục Nhà Cung Cấp của IEHP liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá cấp cao, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Y Tế Đạt Điều Kiện Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú và Phòng Khám Y Tế Vùng Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC). Danh Mục Nhà Cung Cấp chứa tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ của nhà cung cấp trong mạng lưới IEHP. Nếu quý vị muốn biết thông tin về trình độ học vấn, trình độ đào tạo, hoàn thành chương trình nội trú, Trường Y đã theo học và chứng nhận của hội đồng, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) hoặc tìm trực tuyến Danh Mục Nhà Cung Cấp tại www.iehp.org. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp bản in, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711).



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên		Tóm lược	
Trang số			
41	Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời	Loại cuộc hẹn	Quý vị sẽ có thể có được một cuộc hẹn trong vòng
		Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
		Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp cần có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)	Trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu
		Các cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu
		Các cuộc hẹn chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu
		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 kể từ ngày yêu cầu
		Các cuộc hẹn chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn cuối cùng
		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 kể từ ngày yêu cầu
		Thời gian chờ điện thoại 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 kể từ khi yêu cầu
		Thời gian chờ điện thoại của Đường Dây Y Tá Tư Vấn	30 phút (kết nối với y tá)



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Phản EOC/ Sổ Tay Hội Viên		Tóm lược	
Trang số			
42	Các cuộc hẹn cho Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	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
44 – 46	Thanh toán	Quý vị không cần phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ đã được chấp thuận của mình từ một Nhà Cung Cấp được phê duyệt. Nếu quý vị bị tính hóa đơn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP. Quý vị không có trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản tiền nào mà IEHP nợ nhà cung cấp cho bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào. Các trường hợp loại trừ có thể áp dụng cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc cấp cứu; quý vị có thể cần phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới.	
46 – 47	Giới thiệu	Khi PCP của quý vị cho rằng quý vị cần một phương pháp điều trị hoặc tiếp liệu chuyên biệt, PCP của quý vị sẽ cần được IEHP và/hoặc nhóm y tế (IPA) giới thiệu. Giấy giới thiệu có nghĩa là quý vị phải được IEHP và/hoặc nhóm y tế chấp thuận. Những thay đổi đối với PCP của quý vị có thể ảnh hưởng đến giấy giới thiệu đã được chấp thuận. 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	



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		cho phép quý vị có thể đến thăm khám với một chuyên gia nhiều lần mà không cần giấy giới thiệu mỗi lần thăm khám. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP nếu quý vị gặp khó khăn trong việc yêu cầu giấy giới thiệu hoặc muốn có một bản sao của chính sách giới thiệu của IEHP. Quý vị không cần xin giấy giới thiệu cho: • Buổi thăm khám với PCP • Buổi thăm khám Sản/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN) • Buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu • Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn như dịch vụ chăm sóc khi bị tấn công tình dục • Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Phòng Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình và Dịch Vụ Giới Thiệu theo số 1-800-942-1054) • Tư vấn và xét nghiệm vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (human immunodeficiency virus, HIV) (12 tuổi trở lên) • Dịch vụ dành cho bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (12 tuổi trở lên) • Các dịch vụ chỉnh hình (có thể sẽ cần giấy giới thiệu khi dịch vụ được FQHC, RHC và Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cá Nhân [Individualized Health Care Plan, IHCP] ngoài mạng lưới cung cấp) • Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu (trị liệu và tâm thần học) • Châm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các cuộc hẹn bổ sung sẽ cần giấy giới thiệu) • Các dịch vụ điều trị bệnh ở bàn chân • Các dịch vụ nha khoa đủ điều kiện • Chạy thận ngoài khu vực phục vụ • Các dịch vụ phòng ngừa • Xét nghiệm dấu ấn sinh học dành cho bệnh ung thư giai đoạn 3 hoặc 4 tiến triển hoặc di căn



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
48	Sự chấp thuận trước (sự cho phép trước)	Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP hoặc chuyên gia của quý vị sẽ cần yêu cầu sự cho phép trước, phê duyệt trước hoặc chấp thuận trước. Điều đó có nghĩa là IEHP phải đảm bảo rằng việc chăm sóc là cần thiết về mặt y tế hoặc cần thiết dựa trên sự phù hợp của dịch vụ và chăm sóc cũng như sự tồn tại của khoản đãi thọ.
50	Các quy trình Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ (Utilization Management, UM)	IEHP có các quy trình cụ thể về Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ (UM). IEHP 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 của quý vị phải căn cứ theo các nhu cầu của Hội Viên khi đưa ra quyết định chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được yêu cầu. Nhân viên UM làm việc từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều trong các ngày làm việc để trao đổi về bất kỳ vấn đề nào của UM. Nhân viên UM sẽ luôn tự định danh mình bằng tên, chức danh và tên tổ chức khi gọi hoặc phản hồi lại cuộc gọi của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho DHCS theo số 1-888-452-8609.
53	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. Đó là các dịch vụ nhằm phòng ngừa các tổn hại nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị do bệnh tật, thương tích hoặc biến chứng đột ngột của tình trạng mà quý vị đã đang mắc phải. Đối với các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, vui lòng liên hệ với PCP của quý vị, Đường Dây Y Tá Cố Vấn 24 giờ của chúng tôi, www.iehp.org , hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để giúp quý vị tìm địa điểm gần nhất và dịch vụ chăm sóc ngoài khu vực. Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc thông thường hoặc vào ngày lễ, Đường Dây Y Tá Cố Vấn 24 giờ của IEHP hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần theo số 1-888-244-4347. Đối với TTY, vui lòng gọi 711.
55	Dịch vụ Chăm sóc Cấp cứu	Dịch vụ chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng sức khỏe hành vi và y tế đe dọa đến tính mạng. Nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị có thể sẽ gặp nguy hiểm. Để được chăm sóc cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu (ER) của bệnh viện gần nhất. Chăm sóc cấp cứu không cần phê duyệt trước. Chăm sóc cho trường hợp cấp cứu không đe dọa đến tính mạng trong vòng 6 giờ, vui lòng đến phòng cấp cứu (ER) của bệnh viện gần nhất.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
60	Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những dịch vụ gì	Các dịch vụ được đài thọ của quý vị được cung cấp miễn phí nếu các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi một nhà cung cấp trong mạng lưới. IEHP có thể đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nhưng dịch vụ đó phải được yêu cầu. Dịch vụ chăm sóc được coi là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó 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. Để biết danh sách các dịch vụ có giới hạn, hãy tham khảo Cẩm Nang Hội Viên.
63	Các Quyền lợi Medi-Cal được IEHP đài thọ	IEHP cung cấp các loại dịch vụ này: dịch vụ chăm sóc ngoại trú (ngoại chẩn), dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (ngoại trú), dịch vụ cấp cứu, dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau, nằm viện, chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh, dịch vụ và thiết bị phục hồi và cải thiện chức năng (trị liệu), dịch vụ xét nghiệm trong phòng thí nghiệm hoặc chụp quang tuyến, dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc sự khỏe mạnh về thể chất và tinh thần và quản lý bệnh mãn tính, Chương Trình Phòng Ngừa Đái Tháo Đường (Diabetes Prevention Program, DPP), dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, dịch vụ nhi khoa, dịch vụ nhãn khoa, dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp (non-emergency medical transportation, NEMT), dịch vụ chuyên chở phi y tế (non-medical transportation, NMT), các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS), và các dịch vụ chuyển giới.
73	Dịch vụ Điều trị Sức khỏe Hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT)	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. 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.
80	Dịch vụ theo dõi rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện	IEHP đài thọ cho các buổi khám sàng lọc lạm dụng rượu và các buổi can thiệp cố vấn sức khỏe hành vi đối với việc lạm dụng rượu.
85	Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (Complex Care Management, CCM)	Nếu quý vị bị ốm hoặc mắc bệnh nặng, IEHP sẽ phối hợp với quý vị và Bác Sĩ để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Đội Ngũ Quản Lý Chăm Sóc và Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health and Care Management Team, BHCMT) của IEHP có thể hỗ trợ quý vị nếu quý vị mắc bệnh nặng như bệnh tim, bệnh phổi, bệnh thận, hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (acquired immunodeficiency syndrome, AIDS), Viêm Gan C, chấn thương cột sống hoặc các bệnh mãn tính khác. Đội Ngũ Quản Lý Chăm Sóc (Care Management Team, CMT) của IEHP có thể giúp



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		quý vị kiểm soát bệnh trạng và thuốc của mình, điều phối dịch vụ chăm sóc bằng cách phối hợp với các bác sĩ của quý vị và có thể giúp quý vị mua bất kỳ thiết bị y tế cần thiết nào. Đội Ngũ Chăm Sóc Liên Ngành (Interdisciplinary Care Team, ICT) cũng có thể giúp quý vị lập kế hoạch chăm sóc cá nhân. ICT bao gồm PCP của quý vị, Nhân viên quản lý dịch vụ chăm sóc điều dưỡng, nhân viên quản lý dịch vụ chăm sóc Sức Khỏe Hành Vi (khi cần) và những người khác hỗ trợ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ví dụ về cách để được giới thiệu tham gia chương trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Phức Hợp của IEHP: ▪ 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 từ Người Lập Kế Hoạch Xuất Viện (ví dụ: Nếu quý vị sắp được xuất viện và có nhiều nhu cầu phức tạp) ▪ Giấy Giới Thiệu từ Hội Viên hoặc Người Chăm Sóc (ví dụ: Quý vị có thể gọi cho IEHP để yêu cầu Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Phức Hợp hỗ trợ) ▪ Giấy Giới Thiệu từ Bác Sĩ (ví dụ: Bác sĩ của quý vị có thể cung cấp giấy giới thiệu thay mặt quý vị) Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP nếu quý vị quan tâm đến việc ghi danh hoặc cảm thấy quý vị hay người chăm sóc của mình sẽ được hưởng lợi khi tham gia chương trình, hoặc trao đổi với bác sĩ nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về Chương Trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Phức Hợp miễn phí này, trao đổi với ICT, lập kế hoạch chăm sóc cá nhân hoặc nếu quý vị cần hỗ trợ nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Vui lòng gọi số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cách chọn tham gia Chương Trình CCM: Trước tiên, chúng tôi sẽ cần cùng quý vị hoàn thành bản khảo sát sức khỏe để đánh giá nhu cầu của quý vị. Bước này sẽ giúp xác định xem quý vị có hội đủ điều kiện tham gia chương trình hay không. Nếu quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình và muốn chọn tham gia, quý vị sẽ được tự động ghi danh. Nếu quý vị không hội đủ điều kiện tham gia chương trình CCM nhưng muốn biết thêm thông tin về các Dịch Vụ Quản Lý Chăm Sóc khác hiện có, vui lòng liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-440-4347. Sau khi ghi danh tham gia chương trình CCM, quý vị sẽ được chỉ định một Nhân Viên Quản Lý Hồ Sơ Chính. Nhân Viên



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		Quản Lý Hồ Sơ sẽ liên hệ với quý vị ít nhất 30 ngày một lần để thảo luận về các mục tiêu sức khỏe của quý vị. Nhân viên cũng sẽ hỗ trợ quý vị lập kế hoạch để đạt được những mục tiêu đó. Để bắt đầu, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng TTY vui lòng gọi số 1-800-718-4347. Cách chọn không tham gia Chương Trình CCM: Sau khi được ghi danh, quý vị có thể chọn không tham gia chương trình bất kỳ lúc nào. Quý vị chỉ cần liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-4347 và cho họ biết quý vị không còn muốn tham gia chương trình nữa. Hãy nhớ thông báo cho Nhân Viên Quản Lý Hồ Sơ của quý vị.
87	Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, ECM)	IEHP đài thọ cho các dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) dành cho các Hội Viên mắc một số tình trạng sức khỏe mãn tính. Các dịch vụ này nhằm giúp điều phối các dịch vụ sức khỏe thể chất, các dịch vụ sức khỏe hành vi, và các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) dựa vào cộng đồng cho các thành viên mắc bệnh mãn tính và giới thiệu đến các nguồn lực có sẵn trong cộng đồng. Quý vị có thể được liên hệ nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình. Nếu đủ điều kiện, quý vị sẽ có thể chọn tham gia hoặc không tham gia chương trình này. Quý vị cũng có thể gọi cho IEHP, hoặc trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc nhân viên phòng khám, để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận các dịch vụ HHP hay không.
89	Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác	Đôi khi IEHP không đài thọ cho các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua Medi-Cal Regular hoặc Straight (được gọi là FFS Medi-Cal). Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của IEHP.
90	Thuốc kê theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ	Hầu hết các loại thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ, một số loại thuốc 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. 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 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711), truy cập trang web Medi-Cal Rx tại www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/, hoặc gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-718-4347 hoặc 711.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
90	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 www.Medi-CalRx.hcs.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 1-800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711). Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của IEHP theo số điện thoại 1-800-440-IEHP (4347), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-718-4347 hoặc 711.
91	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn	Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ được các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì IEHP. Trong đó bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health service, SMHS) dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí được đặt ra cho SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, tạm trú và nội trú sau: Dịch vụ ngoại trú: • Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần • Dịch vụ hỗ trợ thuốc men • Dịch vụ điều trị tích cực ban ngày • Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày • Dịch vụ can thiệp khủng hoảng • Dịch vụ bình ổn khủng hoảng • Dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu • Dịch vụ trị liệu hành vi (bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi) • Điều phối dịch vụ chăm sóc tích cực (intensive care coordination, ICC) (bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi) • Dịch vụ chăm sóc tích cực tại nhà (intensive home-based service, IHBS) (bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi) • Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (therapeutic foster care, TFC) (bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi) Dịch vụ tạm trú: • Dịch vụ điều trị nội trú cho người trưởng thành



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phản EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		- Dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú Dịch vụ nội trú: - Dịch vụ dành cho bệnh cấp tính của bệnh viện tâm thần nội trú - Dịch vụ chuyên khoa của bệnh viện tâm thần nội trú - Dịch vụ của cơ sở sức khỏe tâm thần
95	Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua IEHP hoặc Medi-Cal	Một số dịch vụ mà IEHP và Medi-Cal đều không đài thọ, bao gồm: dịch vụ mang tính chất thí nghiệm, bảo tồn khả năng sinh sản, Thụ Tinh Trong Ống Nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF), sửa đổi nhà vĩnh viễn, chăm sóc chân, cho mượn thiết bị trợ thính, hoặc bất kỳ vật dụng nào khác được Hướng Dẫn Sử Dụng Dành Cho Nhà Cung Cấp Medi-Cal hướng dẫn chi tiết. 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. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP.
97	Đánh giá các công nghệ mới và hiện có	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 cho Tiểu Ban Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ (UM) IEHP hoặc Tiểu Ban Dược Phẩm & Trị Liệu (Pharmacy & Therapeutics, P&T) IEHP, tại đây các Bác Sĩ đánh giá công nghệ và đề xuất liệu có thể thêm vào như một quyền lợi mới hay không. Nếu được Ủy Ban Quản Lý Chất Lượng IEHP chấp thuận, IEHP sẽ bổ sung công nghệ mới như một quyền lợi được đài thọ dành cho các Hội Viên của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm về việc đánh giá công nghệ mới này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP.
98	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 họ đã ghi danh. Điều này đảm bảo rằng họ nhận được dịch vụ và chăm sóc phòng ngừa phù hợp khi ghi danh.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
98	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. IEHP đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết và chẩn đoán về thể chất, tâm thần. Một số dịch vụ được đài thọ bao gồm thăm khám sức khỏe cho trẻ em và kiểm tra sức khỏe cho các em vị thành niên (những lần khám quan trọng mà trẻ em cần), chủng ngừa (chích ngừa), dịch vụ sức khỏe tâm thần, giáo dục sức khỏe và phòng ngừa, xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu và dịch vụ khám thị lực. 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). Vui lòng tham khảo Sổ Tay Hội Viên của quý vị để biết thêm các dịch vụ nhi khoa được đài thọ.
104	Báo cáo và giải quyết vấn đề	Quý vị có thể làm theo quy trình khiếu nại và kháng cáo của 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.
105 – 107	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 chúng tôi bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến. 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. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP để được trợ giúp.
107 – 108	Kháng cáo	Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là yêu cầu IEHP duyệt xét và thay đổi quyết định mà họ đã đưa ra về khoản đài thọ cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi đã gửi thư Thông báo Hành động (Notice of Action, NOA) cho quý vị cho biết rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị khi có sự cho phép của quý vị dưới dạng văn bản. Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày dương lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được. Nếu hiện tại quý vị đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục được điều trị thì quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 10 ngày dương lịch kể từ ngày NOA được chuyển đến quý vị, hoặc trước ngày IEHP cho biết rằng các dịch vụ sẽ được dừng lại. Quý vị



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phản EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		có thể nộp đơn kháng cáo qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến. Vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của IEHP để được trợ giúp. Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR) là khi một bác sĩ ngoài mạng lưới không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế của quý vị xem xét trường hợp của quý vị. Nếu muốn được IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo tới IEHP. Nếu quý vị không nhận được phản hồi từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về kháng cáo của quý vị, và quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, do đó nếu quý vị muốn được IMR và tổ chức Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy nộp đơn than phiền ngay khi có thể. Sau đây là cách yêu cầu IMR. Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý của California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm y tế của mình, trước tiên, quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm y tế của mình theo số 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 hoặc 711) của Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP và làm theo quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên hệ với Sở. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này không ngăn cấm bất kỳ quyền hoặc biện pháp khắc phục hợp pháp nào có thể có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại liên quan đến trường hợp khẩn cấp, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc khiếu nại vẫn chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho Sở để được hỗ trợ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện được IMR, quy trình IMR sẽ xem xét một cách khách quan các quyết định y tế do chương trình bảo hiểm y tế đưa ra, liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, quyết định bao trả cho các phương pháp điều trị mang tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu và các tranh chấp thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn cước (1-888-466-2219) và đường dây TDD (1-877-688-9891) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web Internet của sở https://www.dmhc.ca.gov/ có các mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
115 – 117	Quyền và trách nhiệm - Quyền của quý vị	Hội Viên IEHP có những quyền sau: • Được đối xử với thái độ tôn trọng và đứng đắn, được cân nhắc đầy đủ về quyền riêng tư và nhu cầu duy trì tính bảo mật thông tin y tế của quý vị. • Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được bao trả, bác sĩ, quyền và trách nhiệm của hội viên. • Được tham gia vào việc ra quyết định cùng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm cả quyền từ chối điều trị. • Được khiếu nại, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. • Được yêu cầu kháng cáo các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi. • Quyền được thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho các bệnh trạng của mình, bất kể chi phí hay khoản bao trả quyền lợi. • Được đưa ra khuyến nghị cho các chính sách về quyền và trách nhiệm của hội viên IEHP.
117 – 118	Trách nhiệm của quý vị	Hội Viên IEHP có trách nhiệm tuân theo lời khuyên và quy trình chăm sóc do Bác Sĩ, IEHP và chương trình của quý vị cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về các thủ tục này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP. Hội Viên IEHP có trách nhiệm 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. Ngoài ra, Hội Viên IEHP có trách nhiệm hiểu về nhu cầu sức khỏe của mình và góp phần trong việc đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe của quý vị. 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.
118	Thông báo về không phân biệt đối xử	Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí được cung cấp cho những cá nhân có ngôn ngữ mẹ đẻ không phải là tiếng Anh. Nếu quý vị cần sử dụng những dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347) hoặc 1-800-718-4347 dành cho người dùng TTY, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Bảy và Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều để được hỗ trợ.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.

Trang số	Phần EOC/ Sổ Tay Hội Viên	Tóm lược
		Phân biệt đối xử là trái pháp luật. IEHP tuân theo 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, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.
121	Thông báo thực hành quyền riêng tư	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 quý vị từ Bác Sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. 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. 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. Vui lòng tham khảo Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của quý vị để biết thêm thông tin về Thực Hành Quyền Riêng Tư của IEHP.



Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP theo số 1-800-440-IEHP (4347). TTY 1-800-718-4347. IEHP sẵn sàng 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.



Chúng tôi chữa lành và truyền cảm hứng cho tinh thần con người.

Văn phòng
10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA
91730

IEHP Member Services
1-800-440-IEHP (4347)
TTY 1-800-718-4347 hoặc 711

Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ sáng - 7 giờ tối
Thứ Bảy-Chủ Nhật, 8 giờ sáng-5 giờ chiều

Địa chỉ Nhận Thư
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA
91729-1800



Inland Empire Health Plan

iehp.org

