

---

## **Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Hai**

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.  
Khu Vực Miền Bắc và Miền Nam California

## **Tổng quan về bảo hiểm của quý vị**

Kaiser Permanente Traditional HMO Plan  
Kaiser Permanente Deductible HMO Plan  
Kaiser Permanente HSA-Qualified High Deductible Health Plan (HDHP) HMO Plan

## Giới Thiệu

*Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Hai* này cung cấp thông tin tổng quan về một số đặc điểm quan trọng trong tư cách hội viên Kaiser Permanente của quý vị. Vui lòng tham khảo *Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một* để biết thông tin tóm tắt về các quyền lợi thường có nhiều người thắc mắc nhất. Nếu quý vị cần *Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một*, hãy liên hệ với tổ chức của quý vị.

Những tài liệu này chỉ là thông tin tóm tắt về bảo hiểm theo Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của quý vị. Để biết thông tin chi tiết về các điều khoản và điều kiện bảo hiểm, hãy tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm ("EOC")*. Quý vị có quyền xem lại *EOC* trước khi ghi danh. Để nhận bản sao, vui lòng liên hệ với tổ chức của quý vị.

**VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO SẼ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ.** Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, hãy đọc kỹ những phần áp dụng cho trường hợp của quý vị.

Khi quý vị tham gia Kaiser Permanente, nghĩa là quý vị đang ghi danh vào một trong hai Khu Vực hoạt động của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe tại tiểu bang California (Khu Vực Bắc hoặc Nam California), nơi chúng tôi gọi là "Khu Vực Chính" của quý vị. Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu Khu Vực California nào là Khu Vực Chính của quý vị. **Thông tin bảo hiểm trong *Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một* này áp dụng khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc tại Khu Vực Chính của mình.** Xem "Khu Vực Chính" trong phần "Định nghĩa" để biết khu vực địa lý của Khu Vực Chính của quý vị.

Dịch Vụ được mô tả trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* chỉ được đài thọ nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Dịch Vụ này là Cần Thiết Về Mặt Y Tế
- Dịch Vụ được Bác Sĩ trong Chương Trình cung cấp, kê toa, cho phép hoặc chỉ định và quý vị sẽ nhận các Dịch Vụ này từ Nhà Cung Cấp thuộc Chương Trình trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị, trừ khi được ghi chú khác trong *EOC* đối với các trường hợp giới thiệu được cho phép, Dịch Vụ thuộc diện đài thọ được cung cấp bên ngoài Khu Vực Phục Vụ của quý vị, chăm sóc giai đoạn cuối đời, Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Sau Ổn Định, Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực và Dịch Vụ cấp cứu bằng xe cứu thương

Ngoài ra, *Bản Điều Lệ Chương Trình* này mô tả các chương trình quyền lợi khác nhau, ví dụ như các chương trình quyền lợi có thể áp dụng khoản khấu trừ đối với các Dịch Vụ cụ thể. Mọi nội dung trong phần này của *Bản Điều Lệ Chương Trình* áp dụng cho tất cả các chương trình quyền lợi, trừ khi có quy định khác. Xin lưu ý rằng chúng tôi cung cấp tất cả các quyền lợi theo yêu cầu của luật pháp (ví dụ: vật tư dùng để xét nghiệm bệnh tiểu đường).

Vui lòng tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để biết thông tin tóm tắt về khoản khấu trừ, Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm. Nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**) hoặc tham khảo *EOC*.

Một số thuật ngữ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong *Bản Điều Lệ Chương Trình*, như được mô tả trong phần "Định nghĩa" ở cuối tập sách này.

Lưu ý: Luật của tiểu bang yêu cầu các văn bản về mẫu tiết lộ thông tin phải có thông báo sau đây: **"Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây mà có thể được đài thọ theo hợp đồng chương trình của quý vị, và quý vị hoặc người thân của quý vị có thể cần: kế hoạch hóa gia đình; dịch vụ ngừa thai, bao gồm cả thuốc ngừa thai khẩn cấp; triệt sản, bao gồm cả thắt ống dẫn trứng khi chuyển dạ và sinh con; điều trị hiếm muộn; hoặc phá thai. Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin chi tiết trước khi ghi danh.**

**Hãy gọi cho bác sĩ, tổ chức y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn sử dụng, hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của Kaiser Permanente theo số 1-800-464-4000 (người dùng TTY xin gọi số 711) để bảo đảm quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.”**

Xin lưu ý rằng nếu một Dịch Vụ được đòi hỏi nhưng hiện không được cung cấp tại một Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình, chúng tôi sẽ chuyển quý vị đến một cơ sở khác.

## Cách Nhận Dịch Vụ

Hội Viên của chúng tôi nhận được Quyền Lợi Được Đòi Hỏi từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (bác sĩ, y tá đã đăng ký, chuyên viên điều dưỡng và các chuyên gia y tế khác) trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị tại các Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình, trừ trường hợp được mô tả trong *Bản Điều Lệ Chương Trình* này hoặc *EOC* đối với các Dịch Vụ được liệt kê dưới đây:

- Giới thiệu được cho phép
- Dịch Vụ cấp cứu bằng xe cứu thương
- Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Sau Ổn Định và Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Các Dịch Vụ Được Đòi Hỏi được cung cấp bên ngoài Khu Vực Phục Vụ của quý vị

Để biết địa điểm của Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình, hãy tham khảo danh sách cơ sở trên trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

## Dịch Vụ Cấp Cứu

### Chăm Sóc Cấp Cứu

Nếu quý vị mắc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần, vui lòng gọi **911** (nếu có) hoặc đến khoa cấp cứu gần nhất. Nếu đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần, quý vị cũng có thể gọi hoặc nhắn tin đến số **988** để kết nối với chuyên gia tư vấn khủng hoảng đã qua đào tạo. Quý vị không cần phải được cho phép trước đối với các Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu. Khi quý vị gặp Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần, chúng tôi đòi hỏi cho các Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu mà quý vị nhận được từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình hoặc Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình ở bất kỳ nơi nào trên thế giới.

Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu được cung cấp tại khoa cấp cứu của Bệnh Viện Thuộc Chương Trình 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Nếu quý vị nhận được Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Sau Ổn Định hoặc Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình, quý vị sẽ không phải chịu trách nhiệm chi trả bất kỳ khoản tiền nào vượt quá Khoản Chia Sẻ Chi Phí của mình cho các Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu được đòi hỏi. Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp không đồng ý tính phí chúng tôi, quý vị có thể sẽ phải chi trả cho Dịch Vụ này và nộp đơn yêu cầu thanh toán để được bồi hoàn.

## **Chăm Sóc Sau Ổn Định**

Chúng tôi đòi hỏi cho dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình trong các trường hợp sau (hãy xem phần “Chăm Sóc Sau Ổn Định” dưới mục “Dịch Vụ Cấp Cứu” trong phần “Cách Nhận Dịch Vụ” trong EOC của quý vị để biết thông tin chi tiết):

- Khi quý vị nhận dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình tại California hoặc từ cơ sở của Cigna PPO Network bên ngoài Tiểu Bang Kaiser Permanente, chúng tôi chỉ đòi hỏi cho các Dịch Vụ đó nếu có được sự cho phép trước đối với dịch vụ chăm sóc hoặc nếu có yêu cầu khác theo luật hiện hành (sự cho phép trước có nghĩa là Dịch Vụ phải được chấp thuận trước).
- Dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định nhận được từ tất cả các nhà cung cấp khác bên ngoài California nếu dịch vụ đó đủ điều kiện là Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu theo luật liên bang (bác sĩ điều trị của quý vị đã xác định rằng quý vị không thể đến Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình vì tình trạng sức khỏe của quý vị, hoặc quý vị hay người đại diện được ủy quyền của quý vị đang ở trong tình trạng không thể đưa ra quyết định đồng ý theo luật của tiểu bang về việc đồng ý sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin).

Quý vị có trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí Dịch Vụ nhận được từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình sau khi tình trạng của quý vị đã Ổn Định trong các trường hợp sau:

- Nếu quý vị nhận được dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định chưa được cho phép từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình tại California hoặc từ cơ sở của Cigna PPO Network bên ngoài Tiểu Bang nơi Kaiser Permanente hoạt động
- Nếu quý vị nhận được dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định không đủ điều kiện là Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu từ bất kỳ nhà cung cấp nào khác ngoài California và chưa được cho phép (trong những trường hợp đó, Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình có thể đưa ra thông báo và yêu cầu quý vị đồng ý trước khi cung cấp Dịch Vụ, nhưng những Dịch Vụ này không được đòi hỏi trừ khi chúng tôi cho phép)

## **Chăm Sóc Khẩn Cấp**

### **Trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị**

Nếu quý vị cho rằng quý vị cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, vui lòng gọi đến số điện thoại phù hợp của văn phòng đặt lịch hẹn hoặc y tá tư vấn tại một Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình.

### **Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực**

Nếu quý vị cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp do mắc bệnh không lường trước, thương tích không lường trước hoặc biến chứng không lường trước của tình trạng hiện tại (bao gồm cả tình trạng thai nghén), chúng tôi sẽ đòi hỏi các Dịch Vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình để ngăn ngừa việc sức khỏe của quý vị (hoặc thai nhi) trở nên nghiêm trọng nếu tất cả những điều dưới đây là đúng:

- Quý vị được Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình cung cấp Dịch Vụ trong lúc quý vị tạm thời ra khỏi Khu Vực Phục Vụ của mình
- Quý vị có lý do để tin rằng tình trạng sức khỏe của quý vị (hoặc của thai nhi) sẽ bị suy giảm trầm trọng nếu quý vị phải chờ cho đến khi quý vị trở về Khu Vực Phục Vụ để được điều trị

Quý vị không cần phải có được sự cho phép trước để nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực.

Để được cung cấp dịch vụ chăm sóc theo dõi từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi đến số điện thoại của văn phòng đặt lịch hẹn hoặc tư vấn tại một Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình. Chúng tôi không đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc theo dõi nhận được từ các Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình sau khi quý vị không còn cần dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp, ngoại trừ thiết bị y khoa lâu bền được đòi hỏi. Nếu quý vị cần thiết bị y khoa lâu bền liên quan đến dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp sau khi nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực, nhà cung cấp của quý vị phải có được sự cho phép trước.

## **Thẻ ID của quý vị**

Thẻ ID Kaiser Permanente của mỗi Hội Viên có số hồ sơ y tế mà quý vị cần sử dụng khi gọi để được tư vấn, đặt lịch hẹn hoặc đến gặp trực tiếp nhà cung cấp để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ. Khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc, xin mang theo thẻ ID và thẻ ID có ảnh của quý vị. Số hồ sơ y tế của quý vị được sử dụng để xác định hồ sơ y tế và thông tin về tư cách hội viên của quý vị. Số hồ sơ y tế của quý vị không bao giờ thay đổi. Vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên nếu chúng tôi vô tình cấp cho quý vị nhiều hơn một số hồ sơ y tế hoặc nếu quý vị cần thay thẻ ID.

Nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi nhận được thẻ ID, vui lòng hỏi tổ chức của quý vị để biết mã số của tổ chức (người mua) và ngày bảo hiểm của quý vị bắt đầu có hiệu lực.

## **Các Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình và Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ của Kaiser Permanente (*Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ*)**

Quý vị thường có thể nhận tất cả các Dịch Vụ được đài thọ mà quý vị cần tại hầu hết tại các Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình của chúng tôi, bao gồm Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp, chăm sóc chuyên khoa, nhà thuốc và xét nghiệm. Quý vị không bắt buộc phải dùng một Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình nhất định nào cả, chúng tôi khuyến khích quý vị dùng cơ sở nào thuận tiện nhất cho quý vị. Để biết danh sách địa điểm cơ sở y tế trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

- Tất cả các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình đều cung cấp Dịch Vụ chăm sóc nội trú và hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày trong tuần
- Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu được cung cấp tại các khoa cấp cứu của Bệnh Viện Thuộc Chương Trình như được liệt kê trong *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* của quý vị (xem *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* hoặc danh bạ cơ sở trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để biết địa điểm của các khoa cấp cứu trong khu vực của quý vị)
- Nhiều địa điểm có cho lấy hẹn trong ngày cho dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp (xem *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* hoặc trong danh bạ cơ sở y tế trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để biết các địa điểm Chăm Sóc Khẩn Cấp trong khu vực của quý vị)
- Nhiều Văn Phòng Y Khoa Thuộc Chương Trình cho hẹn buổi chiều tối và cuối tuần
- Nhiều Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình có phòng Dịch Vụ Hội Viên (xem *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* hoặc danh bạ cơ sở y tế trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để biết các địa điểm trong khu vực của quý vị)

Các Văn Phòng Y Tế Thuộc Chương Trình và Bệnh Viện Thuộc Chương Trình trong khu vực của quý vị được liệt kê chi tiết trong *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ của Kaiser Permanente (Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ)* và trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh). *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* trình bày các loại Dịch Vụ được đài thọ được cung cấp tại mỗi Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình trong khu vực của quý vị, vì có một số cơ sở y tế chỉ cung cấp một số loại Dịch Vụ được đài thọ cụ thể. Ngoài ra, *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* cũng giải thích cách sử dụng Dịch Vụ của chúng tôi, cách đặt lịch hẹn, liệt kê giờ làm việc cùng với danh bạ điện thoại chi tiết để lấy hẹn và xin tư vấn. *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* có nhiều thông tin quan trọng khác, như hướng dẫn về chăm sóc phòng ngừa cũng như quyền và trách nhiệm của Hội Viên. *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* có thể được thay đổi và cập nhật định kỳ. Quý vị có thể nhận bản sao bằng cách truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**), 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày lễ không làm việc).

## Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình của quý vị

Bác Sĩ Riêng Thuộc Chương Trình có vai trò quan trọng trong việc điều phối dịch vụ chăm sóc, bao gồm nằm viện và giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa. Chúng tôi khuyến khích quý vị chọn một Bác Sĩ Riêng Thuộc Chương Trình. Quý vị có thể chọn bất kỳ Bác Sĩ riêng nào Thuộc Chương Trình. Phụ huynh có thể chọn một bác sĩ nhi khoa làm Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình cho con của mình. Hầu hết các Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình là Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (bác sĩ đa khoa về nội khoa, nhi khoa hoặc y khoa gia đình, hoặc các bác sĩ chuyên khoa về sản/phụ khoa mà Tổ Chức Y Khoa chỉ định làm Bác Sĩ Chăm Sóc Chính). Một số bác sĩ chuyên khoa không được chỉ định làm Bác Sĩ Chăm Sóc Chính nhưng cũng là người chăm sóc chính, nên có thể làm Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình. Quý vị có thể đổi Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình của quý vị bất cứ lúc nào vì bất cứ lý do gì. Để tìm hiểu cách chọn Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**). Quý vị có thể xem danh bạ Bác Sĩ Thuộc Chương Trình trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh).

## Nhận Giấy Giới Thiệu

### Giới thiệu đến các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thuộc Chương Trình

Bác Sĩ Thuộc Chương Trình phải giới thiệu quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ các bác sĩ chuyên khoa, như các bác sĩ chuyên khoa phẫu thuật, chỉnh hình, tim mạch, ung thư, da liễu, vật lý trị liệu, trị liệu chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ. Ngoài ra, Bác Sĩ Thuộc Chương Trình phải giới thiệu quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho Người Rối Loạn Phổ Tự Kỷ được đài thọ theo “Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần” trong EOC. Tuy nhiên, quý vị không cần giấy giới thiệu hay sự cho phép trước để nhận hầu hết dịch vụ chăm sóc của bất kỳ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình nào sau đây:

- Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình của quý vị
- Bác sĩ đa khoa về nội khoa, nhi khoa và y khoa gia đình
- Các bác sĩ chuyên khoa về thị lực, các Dịch Vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện và khoa sản/phụ khoa

Bác Sĩ Thuộc Chương Trình phải giới thiệu quý vị trước khi quý vị có thể được một bác sĩ chuyên khoa tiết niệu chăm sóc, ngoại trừ trường hợp quý vị không cần giới thiệu đến để nhận các Dịch Vụ liên quan đến sức khỏe tình dục hoặc sinh sản, như thắt ống dẫn tinh.

Mặc dù không cần phải có giấy giới thiệu hoặc sự cho phép trước để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc từ những nhà cung cấp này, nhưng có thể cần giấy giới thiệu trong các trường hợp sau đây:

- Nhà cung cấp có thể phải xin phép trước cho một số Dịch Vụ nhất định theo đúng “Thủ tục xin phép Tổ Chức Y Khoa đối với một số giấy giới thiệu” trong phần “Nhận Giấy Giới Thiệu” này
- Nhà cung cấp này có thể phải giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa có kiến thức lâm sàng liên quan đến căn bệnh hoặc tình trạng của quý vị

### Giấy giới thiệu dài hạn

Nếu quý vị đã được một Bác Sĩ Thuộc Chương Trình giới thiệu đến một bác sĩ chuyên khoa, thì giấy giới thiệu này dành cho một kế hoạch điều trị cụ thể. Kế hoạch điều trị của quý vị có thể bao gồm một giấy giới thiệu dài hạn nếu quý vị được chỉ định điều trị liên tục với bác sĩ chuyên khoa này. Ví dụ: nếu quý vị có một bệnh trạng đe dọa đến tính mạng, làm suy giảm sức khỏe hay bệnh trạng gây khuyết tật, quý vị có thể nhận được giấy giới thiệu dài hạn tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần được chăm sóc liên tục từ bác sĩ chuyên khoa này.

## **Thủ tục xin phép Tổ Chức Y Khoa đối với một số giấy giới thiệu**

Sau đây là một số ví dụ về những Dịch Vụ phải được Tổ Chức Y Khoa cho phép trước mới được đài thọ (cho phép trước có nghĩa là Tổ Chức Y Khoa phải đồng ý những Dịch Vụ này trước khi thực hiện):

- Dụng cụ y khoa lâu bền
- Vật tư thu, chứa chất thải và nước tiểu
- Dịch Vụ không được các Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình cung cấp
- Cấy ghép

Quản Lý Việc Sử Dụng (“UM”) là thủ tục xác định xem một Dịch Vụ do nhà cung cấp đang điều trị cho quý vị cung cấp có Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho quý vị không. Cho phép trước là một thủ tục UM để xem dịch vụ được yêu cầu có Cần Thiết Về Mặt Y Tế không trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Nếu dịch vụ này Cần Thiết Về Mặt Y Tế, quý vị sẽ được cho phép nhận dịch vụ chăm sóc đó ở một nơi thích hợp về phương diện lâm sàng, phù hợp với các điều khoản về quyền lợi bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Để xem danh sách tất cả các Dịch Vụ cần được cho phép trước, và các tiêu chí được sử dụng để quyết định cho phép những dịch vụ này, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org/UM](http://kp.org/UM) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để yêu cầu bản in. Hãy tham khảo phần “Chăm Sóc Sau Ổn Định” dưới mục “Dịch Vụ Cấp Cứu” trong phần “Cách Nhận Dịch Vụ” trong EOC để các yêu cầu về sự cho phép áp dụng đối với dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình.

Chỉ bác sĩ được cấp phép hoặc các chuyên gia y tế được cấp phép hành nghề thích hợp khác mới có quyền ra quyết định về yêu cầu xin phép. Nội dung mô tả này chỉ là bản tóm tắt ngắn gọn về thủ tục cho phép. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo EOC hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

## **Ý Kiến Thứ Hai**

Quý vị có quyền xin thêm ý kiến thứ hai. Nếu muốn xin thêm ý kiến thứ hai, quý vị có thể yêu cầu Ban Dịch Vụ Hội Viên giúp quý vị thu xếp với một Bác Sĩ khác Thuộc Chương Trình là chuyên gia y tế có chuyên môn thích hợp để đánh giá tình trạng của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo EOC.

## **Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Kịp Thời**

### **Các tiêu chuẩn về đặt lịch hẹn**

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (“DMHC”) California lập ra các tiêu chuẩn đặt lịch hẹn sau đây. Thông tin này có thể giúp quý vị biết được mình sẽ trông đợi điều gì khi yêu cầu cuộc hẹn.

- Lịch hẹn chăm sóc khẩn cấp: trong vòng 48 giờ
- Lịch hẹn chăm sóc chính định kỳ (không khẩn cấp) (bao gồm khoa điều trị bệnh cho người lớn/nội khoa, nhi khoa và y khoa gia đình): trong vòng 10 ngày làm việc
- Lịch hẹn chăm sóc chuyên khoa định kỳ (không khẩn cấp) với bác sĩ: trong vòng 15 ngày làm việc
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần định kỳ (không khẩn cấp) hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện với chuyên viên y tế không phải là bác sĩ: trong vòng 10 ngày làm việc
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần theo dõi (không khẩn cấp) hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện với chuyên viên y tế không phải là bác sĩ, đối với những người đang trong quá trình điều trị tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện hoặc vấn đề về sức khỏe tâm thần hiện có: trong vòng 10 ngày làm việc

Các tiêu chuẩn về đặt lịch hẹn không áp dụng cho Dịch Vụ Phòng Ngừa. Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình của quý vị có thể đề xuất một lịch hẹn cụ thể cho các Dịch Vụ Phòng Ngừa, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị. Ngoại trừ những trường hợp được quy định ở trên đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, các tiêu chuẩn này cũng không áp dụng đối với dịch vụ chăm sóc theo dõi định kỳ các bệnh trạng hiện có hoặc giấy giới thiệu dài hạn tới các bác sĩ chuyên khoa.

### **Tiếp cận kịp thời tới dịch vụ trợ giúp qua điện thoại**

- DMHC đã lập ra các tiêu chuẩn về giải đáp các câu hỏi qua điện thoại sau đây:
- Đối với phần tham vấn qua điện thoại về việc quý vị có cần nhận dịch vụ chăm sóc hay không và nhận dịch vụ chăm sóc ở đâu: các chương trình phải trả lời trong vòng 30 phút, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.
- Đối với các câu hỏi thông thường: các chương trình phải trả lời trong vòng 10 phút trong giờ hành chính.

### **Dịch vụ thông dịch**

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch khi gọi điện cho chúng tôi hoặc khi quý vị được cung cấp các Dịch Vụ được đài thọ, vui lòng cho chúng tôi biết. Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí trong giờ làm việc. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên.

### **Tiếp cận Dịch Vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện**

Luật của tiểu bang yêu cầu các văn bản về mẫu tiết lộ thông tin phải có thông báo sau đây:

**Quý vị có quyền nhận dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần/Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện (MH/SUD) kịp thời và thuận tiện về mặt địa lý khi cần. Nếu không sắp xếp được những dịch vụ như vậy cho quý vị với một nhà cung cấp phù hợp trong mạng lưới của mình thì Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe phải đài thọ và sắp xếp dịch vụ cần thiết cho quý vị từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu gặp tình huống này, quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào khác ngoài khoản chia sẻ chi phí trong mạng lưới thông thường.**

**Nếu quý vị không cần dịch vụ khẩn cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe phải sắp xếp một cuộc hẹn sau không quá 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị cần dịch vụ khẩn cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe phải sắp xếp một cuộc hẹn trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu (nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe không yêu cầu phải có sự cho phép trước để được đặt lịch hẹn) hoặc trong vòng 96 giờ (nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe yêu cầu phải có sự cho phép trước).**

**Nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe không sắp xếp cho quý vị nhận dịch vụ trong khung thời gian này và trong phạm vi tiêu chuẩn phù hợp về mặt địa lý, quý vị có thể sắp xếp để nhận dịch vụ từ bất kỳ nhà cung cấp được cấp phép nào, dù nhà cung cấp đó không nằm trong mạng lưới của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Để được chương trình bảo hiểm sức khỏe đài thọ, cuộc hẹn đầu tiên của quý vị với nhà cung cấp phải diễn ra trong vòng**



**90 ngày dương lịch kể từ ngày đầu tiên quý vị yêu cầu chương trình đài thọ cho các dịch vụ MH/SUD.**

**Nếu quý vị thắc mắc về cách nhận dịch vụ MH/SUD hoặc gặp khó khăn trong quá trình nhận dịch vụ, quý vị có thể: 1) gọi đến chương trình bảo hiểm sức khỏe theo số điện thoại ở mặt sau thẻ nhận dạng chương trình bảo hiểm sức khỏe; 2) gọi đến Trung Tâm Trợ Giúp của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California qua số 1-888-466-2219, hoặc 3) liên hệ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California qua trang web <http://www.healthhelp.ca.gov> để yêu cầu hỗ trợ nhận dịch vụ MH/SUD.**

## **Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình Được Trả Thù Lao Như Thế Nào**

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình là các nhà thầu độc lập. Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình được trả thù lao bằng nhiều cách, như tiền lương, khoán theo đầu người, tính theo ngày, theo ca bệnh, phí dịch vụ và tiền khuyến khích. Để biết thêm thông tin về cách thức Bác Sĩ Thuộc Chương Trình nhận thù lao khi cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ chăm sóc y tế và chăm sóc tại bệnh viện cho Hội Viên, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (ngườì dùng TTY xin gọi số **711**).

## **Chi Phí của Quý Vị**

### **Khoản Chia Sẻ Chi Phí (khoản khấu trừ, Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm)**

Khi nhận được các Dịch Vụ được đài thọ, quý vị phải thanh toán khoản tiền Chia Sẻ Chi Phí được liệt kê trong *EOC*. Trong hầu hết các trường hợp, nhà cung cấp sẽ yêu cầu quý vị thực hiện thanh toán đối với Khoản Chia Sẻ Chi Phí tại thời điểm quý vị nhận Dịch Vụ. Lưu ý rằng khoản thanh toán này có thể chỉ gồm một phần trong tổng Khoản Chia Sẻ Chi Phí cho các Dịch Vụ được đài thọ mà quý vị nhận được và quý vị sẽ nhận được hóa đơn thanh toán cho các khoản tiền đến hạn còn lại. Trong một số trường hợp, nhà cung cấp sẽ không yêu cầu quý vị thanh toán vào thời điểm quý vị nhận Dịch Vụ và quý vị sẽ nhận được hóa đơn cho bất kỳ số tiền Chia Sẻ Chi Phí đến hạn nào. Sau đây là ví dụ về thời điểm mà quý vị có thể nhận được hóa đơn:

- Quý vị nhận các Dịch Vụ không phải là dịch vụ phòng ngừa trong lần thăm khám phòng ngừa
- Quý vị nhận Dịch Vụ chẩn đoán trong lần thăm khám điều trị
- Quý vị nhận Dịch Vụ điều trị trong lần thăm khám chẩn đoán
- Quý vị nhận Dịch Vụ từ nhà cung cấp dịch vụ thứ hai trong lần thăm khám
- Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình không thể thu Khoản Chia Sẻ Chi Phí tại thời điểm quý vị nhận Dịch Vụ

Trong một số trường hợp, Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình có thể tham gia vào việc cung cấp các Dịch Vụ được đài thọ tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình hoặc một cơ sở có hợp đồng mà chúng tôi đã cho phép quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ở đó. Quý vị không phải chịu trách nhiệm chi trả bất kỳ phần tiền nào vượt quá Khoản Chi Phí Chia Sẻ của quý vị cho các Dịch Vụ được đài thọ mà quý vị nhận được tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình hoặc tại các cơ sở có hợp đồng mà chúng tôi đã cho phép quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ở đó. Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp không đồng ý lập hóa đơn cho chúng tôi, quý vị có thể phải thanh toán cho Dịch vụ này và nộp yêu cầu thanh toán để được bồi hoàn. Để biết thông tin về cách nộp yêu cầu thanh toán, vui lòng xem phần “Yêu Cầu Thanh Toán Sau Khi Nhận Dịch Vụ và Kháng Cáo”.

Nếu quý vị có thắc mắc về Khoản Chia Sẻ Chi Phí cho các Dịch Vụ cụ thể mà quý vị muốn nhận hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu trong quá trình thăm khám hoặc làm thủ thuật, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để sử dụng công cụ ước tính chi phí hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

- Nếu quý vị có Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình và muốn biết khoản ước tính cho các Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, xin gọi số **1-800-390-3507** (người dùng TTY xin gọi số **711**) vào các ngày trong tuần, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu xem quý vị có Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình hay không
- Để biết tất cả các ước tính về Khoản Chia Sẻ Chi Phí khác, vui lòng gọi số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**) 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày lễ không làm việc)

Khoản Chia Sẻ Chi Phí được ước tính dựa trên quyền lợi của quý vị và những Dịch Vụ mà quý vị muốn nhận được. Đây là dự đoán chi phí chứ không bảo đảm là chi phí cuối cùng của Dịch Vụ. Chi phí cuối cùng mà quý vị phải trả có thể cao hơn hoặc thấp hơn ước tính vì không thể biết trước được tất cả mọi thứ về dịch vụ chăm sóc của quý vị.

## **Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm**

Bản tóm tắt về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm được liệt kê trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*. Hãy tham khảo EOC để biết danh sách đầy đủ về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm.

Lưu ý: Nếu Phí cho Dịch Vụ thấp hơn Tiền Đồng Trả như được mô tả trong EOC này, quý vị sẽ chỉ phải trả phần tiền thấp hơn, tùy theo bất kỳ chi phí tự trả tối đa hoặc khoản khấu trừ nào áp dụng.

Sau khi quý vị trả đủ mọi khoản khấu trừ áp dụng và trong khoảng thời gian còn lại của Giai Đoạn Tích Lũy, quý vị sẽ trả Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm áp dụng, tùy theo Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình.

## **Khoản Khấu Trừ Thuốc**

Nếu bảo hiểm của quý vị bao gồm Khoản Khấu Trừ Thuốc, phần *Quyền Lợi của Quý vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* sẽ nêu rõ hạn mức khoản khấu trừ đó. Nếu có Khoản Khấu Trừ Thuốc, quý vị phải thanh toán Phí cho Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ Thuốc trong Giai Đoạn Tích Lũy đối với một số loại thuốc, vật tư và thực phẩm chức năng cho đến khi quý vị trả đủ số Khoản Khấu Trừ Thuốc được liệt kê trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*. Sau khi quý vị trả đủ Khoản Khấu Trừ Thuốc, chúng tôi sẽ đài thọ cho các Dịch Vụ này theo Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm áp dụng. Tham khảo phần “Dịch Vụ Nhà Thuốc Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú” trong EOC để biết các Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ Thuốc.

## **Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình**

Nếu bảo hiểm của quý vị bao gồm Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* sẽ nêu rõ hạn mức khoản khấu trừ đó. Lưu ý: Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe có Khoản Khấu Trừ Cao có thể sẽ tăng nếu Bộ Tài Chính Hoa Kỳ thay đổi khoản khấu trừ tối thiểu bắt buộc.

Nếu quý vị có Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, quý vị phải trả Phí cho Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình cho đến khi quý vị trả đủ Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình trong mỗi Giai Đoạn Tích Lũy. Khoản thanh toán duy nhất được tính vào Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình là những khoản tiền mà quý vị trả cho các Dịch Vụ được đài thọ chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình này. Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình là dành cho năm dương lịch, trừ khi phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* xác định Giai Đoạn Tích Lũy khác.

Khi Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm cho một Dịch Vụ cụ thể phải chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, quý vị phải thanh toán Phí cho các Dịch Vụ đó cho đến khi quý vị trả đủ khoản khấu trừ. Hãy tham khảo EOC để biết thêm thông tin về những Dịch Vụ phải chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình và phần giải thích về cách thức hoạt động của khoản khấu trừ.

Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu xem bảo hiểm của quý vị có áp dụng Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình không và Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình là bao nhiêu. Hãy tham khảo EOC để biết thêm thông tin về Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình.

## **Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình**

Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình là tổng giá trị Khoản Chia Sẻ Chi Phí mà quý vị phải trả trong Giai Đoạn Tích Lũy cho các Dịch Vụ được đài thọ mà quý vị nhận được trong cùng Giai Đoạn Tích Lũy đó. Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu về Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình. Giai Đoạn Tích Lũy là năm dương lịch trừ khi phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* xác định Giai Đoạn Tích Lũy khác. Hãy tham khảo EOC để biết Dịch Vụ nào áp dụng Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình.

## **Tích lũy vào khoản khấu trừ và chi phí tự trả tối đa**

Để biết quý vị đã đạt đến mức nào của khoản khấu trừ, nếu có, và chi phí tự trả tối đa, vui lòng sử dụng công cụ Tóm Lược Chi Phí Tự Trả trực tuyến của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về số dư tích lũy của mỗi tháng quý vị nhận Dịch Vụ cho đến khi quý vị đạt đến chi phí tự trả tối đa của cá nhân hoặc cho đến khi Gia Đình quý vị đạt đến chi phí tự trả tối đa của Gia Đình.

Chúng tôi sẽ gửi thông tin về số dư tích lũy qua đường bưu điện trừ khi quý vị đã chọn nhận thông báo theo hình thức điện tử. Quý vị có thể thay đổi hình thức gửi tài liệu đã chọn vào bất kỳ lúc nào tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc bằng cách gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên.

## **Thanh Toán Phí Bảo Hiểm**

Tổ chức của quý vị chịu trách nhiệm thanh toán Phí Bảo Hiểm, trừ trường hợp quý vị có trách nhiệm thanh toán Phí Bảo Hiểm nếu quý vị có bảo hiểm theo Đạo Luật Thay Thế và Tiếp Tục Quyền Lợi California (California Continuation Benefits Replacement Act, Cal-COBRA). Nếu quý vị có trách nhiệm đóng góp vào khoản Phí Bảo Hiểm mà tổ chức của quý vị trả, tổ chức của quý vị sẽ cho quý vị biết số tiền, thời điểm Phí Bảo Hiểm có hiệu lực và cách thanh toán cho tổ chức của quý vị (ví dụ như khấu trừ lương).

## **Trách nhiệm tài chính**

Hợp đồng của chúng tôi với các Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình đề cập rằng quý vị không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản tiền nào chúng tôi chưa thanh toán. Tuy nhiên, quý vị có thể phải trả chi phí cho các Dịch Vụ không được đài thọ mà quý vị nhận từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình hoặc Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình. Nếu hợp đồng của chúng tôi với bất kỳ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình nào chấm dứt trong khi quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc của nhà cung cấp đó, chúng tôi sẽ chịu trách nhiệm tài chính đối với các Dịch Vụ thuộc diện bảo hiểm mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp đó cho đến khi chúng tôi sắp xếp được Nhà Cung Cấp khác Thuộc Chương Trình để cung cấp Dịch Vụ cho quý vị và chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết về sự sắp xếp này. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đủ điều kiện nhận được các Dịch Vụ từ nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng theo luật hiện hành.

Tham khảo mục “Hoàn tất các Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình” trong phần “Thông báo khác” để biết thêm thông tin.

## Bồi Hoàn cho Dịch Vụ Đã Nhận từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình

Nếu quý vị nhận Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Sau Ổn Định hoặc Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình hoặc nếu quý vị nhận Dịch Vụ cấp cứu bằng xe cứu thương, quý vị sẽ không phải chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản tiền nào vượt quá Khoản Chia Sẻ Chi Phí của mình. Chúng tôi sẽ giảm bất kỳ khoản thanh toán nào mà chúng tôi chi trả cho quý vị hoặc Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình bằng bất kỳ Khoản Chia Sẻ Chi Phí nào áp dụng. Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp không đồng ý tính phí chúng tôi, quý vị có thể sẽ phải chi trả cho Dịch Vụ này và nộp đơn yêu cầu thanh toán để được bồi hoàn.

Để nộp đơn yêu cầu thanh toán, quý vị cần làm những việc sau đây:

- Nhận mẫu yêu cầu thanh toán càng sớm càng tốt bằng cách:
  - ♦ gọi điện đến số điện thoại miễn phí của Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**), hoặc
  - ♦ qua trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)
  - ♦ một trong những đại diện của chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ nếu quý vị cần chúng tôi giúp quý vị điền mẫu yêu cầu thanh toán
- Nếu đã thanh toán cho Dịch Vụ, quý vị phải gửi cho chúng tôi mẫu yêu cầu thanh toán đã điền đầy đủ thông tin để được bồi hoàn. Vui lòng gửi kèm bất kỳ hóa đơn và biên lai nào từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình
- Để yêu cầu thanh toán cho Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình, quý vị phải gửi cho chúng tôi mẫu yêu cầu thanh toán đã điền đầy đủ thông tin và gửi kèm mọi hóa đơn từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình. Nếu Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình cho biết họ sẽ nộp yêu cầu thanh toán, quý vị vẫn phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng chúng tôi nhận được mọi thông tin chúng tôi cần để xử lý yêu cầu thanh toán đó. Nếu sau đó quý vị nhận được bất kỳ hóa đơn nào từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình cho các Dịch Vụ được đài thọ ngoài các hóa đơn cho Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị, vui lòng gọi đến số điện thoại miễn phí của Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-390-3510** để được hỗ trợ
- Quý vị phải điền và gửi lại cho chúng tôi mọi thông tin mà chúng tôi yêu cầu để xử lý yêu cầu thanh toán của quý vị, như mẫu yêu cầu thanh toán, đơn đồng ý tiết lộ hồ sơ y tế, chỉ định và yêu cầu thanh toán cho bất kỳ quyền lợi nào khác mà quý vị có thể được hưởng. Ví dụ: chúng tôi có thể yêu cầu cung cấp giấy tờ như giấy thông hành hoặc xác minh chuyến đi hoặc hành trình của quý vị.

Hãy tham khảo *EOC* để biết thêm hướng dẫn, thông tin bảo hiểm, các trường hợp loại trừ, giới hạn và giải quyết tranh chấp đối với các yêu cầu thanh toán bị từ chối.

## Chấm Dứt Quyền Lợi

Tổ chức của quý vị phải thông báo cho Người Đăng Ký về ngày chấm dứt tư cách hội viên của quý vị, trừ khi có quy định khác. Quý vị sẽ được lập hóa đơn như một cá nhân không phải là Hội Viên đối với bất kỳ Dịch Vụ nào quý vị nhận được sau khi tư cách hội viên của quý vị chấm dứt.

Tư cách hội viên sẽ chấm dứt đối với quý vị (Người Đăng Ký) và Người Phụ Thuộc của quý vị nếu:

- Hợp đồng giữa tổ chức của quý vị và Kaiser Permanente bị chấm dứt vì bất kỳ lý do gì
- Quý vị không còn đủ điều kiện để được bảo hiểm theo nhóm
- Quý vị có ý đồ gian lận về tư cách hội viên, Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe hoặc Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (nếu quý vị có ý đồ gian lận, chúng tôi có thể chấm dứt tư cách hội viên của quý vị bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Người Đăng Ký; việc chấm dứt sẽ có hiệu lực 30 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo. Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách hội viên vì lý do của quý vị, quý vị sẽ không được ghi danh vào Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe trong tương lai. Chúng tôi cũng có thể báo cáo hành vi gian lận hình sự và các hành động bất hợp pháp khác cho cơ quan chức năng để truy tố

- Tổ chức của quý vị không thanh toán Phí Bảo Hiểm cho Gia Đình quý vị (hoặc nếu Gia Đình quý vị không thanh toán Phí Bảo Hiểm cho bảo hiểm Cal-COBRA dành cho Gia Đình mình)

Hãy tham khảo *EOC* để biết thêm thông tin.

## Tiếp Tục Tư Cách Hội Viên

### Tiếp tục được bảo hiểm theo nhóm

Quý vị có thể tiếp tục được bảo hiểm theo nhóm trong một khoảng thời gian giới hạn sau khi quý vị đã mất tư cách hội đủ điều kiện theo quy định của luật pháp, theo Đạo Luật Điều Phối Ngân Sách Tổng Hợp Omnibus (Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act, COBRA) hoặc Cal-COBRA. Hãy tham khảo *EOC* để biết thêm thông tin.

Nếu vào một lúc nào đó quý vị hội đủ điều kiện tiếp tục được bảo hiểm theo nhóm như Cal-COBRA, vui lòng kiểm tra các lựa chọn bảo hiểm của quý vị một cách cẩn thận trước khi từ chối bảo hiểm này. Theo Đạo Luật Chăm Sóc Hợp Túi Tiền, phạm vi bảo hiểm của chương trình bảo hiểm cá nhân hiện có sẵn mà không cần xét duyệt y khoa. Tuy nhiên, phí bảo hiểm và phạm vi bảo hiểm của chương trình bảo hiểm cá nhân sẽ khác với phí bảo hiểm và phạm vi bảo hiểm của chương trình bảo hiểm theo nhóm.

Nếu được kêu gọi tham gia nghĩa vụ quân sự, quý vị có thể tiếp tục được bảo hiểm trong một khoảng thời gian giới hạn sau khi quý vị đã mất tư cách hội đủ điều kiện, nếu Đạo Luật về Quyền được Tuyển Dụng và Tái Tuyển Dụng của Quân Nhân (“USERRA”) yêu cầu. Vui lòng liên lạc với tổ chức của quý vị nếu quý vị muốn tìm hiểu cách lựa chọn bảo hiểm theo USERRA và số tiền quý vị phải trả cho tổ chức của mình.

### Chương trình bảo hiểm cá nhân

Nếu quý vị muốn duy trì tư cách hội viên trong Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe khi bảo hiểm theo nhóm của quý vị chấm dứt, quý vị có thể ghi danh tham gia một trong những chương trình dành cho cá nhân và gia đình của chúng tôi. Phí bảo hiểm và phạm vi bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm cá nhân của chúng tôi khác với chương trình bảo hiểm theo nhóm.

Nếu quý vị muốn bảo hiểm cá nhân của mình có hiệu lực khi bảo hiểm theo nhóm kết thúc, quý vị phải nộp đơn trong khoảng thời gian ghi danh đặc biệt để ghi danh vào chương trình bảo hiểm cá nhân do mất quyền lợi bảo hiểm khác. Nếu không, quý vị sẽ phải đợi cho đến giai đoạn ghi danh mở hàng năm tiếp theo.

Để yêu cầu đơn ghi danh trực tiếp với chúng tôi, vui lòng truy cập [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. Để biết thông tin về các chương trình được cung cấp thông qua Covered California, hãy truy cập [CoveredCA.com](http://CoveredCA.com) hoặc gọi cho Covered California theo số **1-800-300-1506** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

## Nhận Trợ Giúp

Chúng tôi muốn quý vị luôn hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Kaiser Permanente cung cấp. Nếu quý vị có bất cứ câu hỏi hoặc thắc mắc nào, vui lòng thảo luận với Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình của quý vị hoặc với các Nhà Cung Cấp khác Thuộc Chương Trình đang điều trị cho quý vị. Họ cam kết mang đến sự hài lòng cho quý vị và muốn giúp quý vị giải đáp các câu hỏi.

## Ban Dịch Vụ Hội Viên

Đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên có thể trả lời bất cứ câu hỏi nào của quý vị về quyền lợi, các Dịch Vụ hiện có và các cơ sở y tế nơi quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc. Ví dụ, họ có thể giải thích những điều sau đây:

- Các quyền lợi của quý vị trong Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe
- Cách lên lịch hẹn khám lần đầu
- Những điều cần làm nếu quý vị chuyển nơi cư ngụ
- Cách thay thế thẻ ID của quý vị

Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên bằng những cách sau đây:

**Gọi điện thoại** **1-800-464-4000** (Tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch)

**1-800-788-0616** (Tiếng Tây Ban Nha)

**1-800-757-7585** (Các phương ngữ Trung Hoa)

Người dùng TTY xin gọi số **711**

24 giờ mỗi ngày, bảy ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày lễ không làm việc)

**Đến trực tiếp** văn phòng Ban Dịch vụ Hội viên tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình (xem *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* hoặc xem danh bạ cơ sở y tế trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để tìm địa chỉ)

**Gửi thư** văn phòng Ban Dịch vụ Hội viên tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình (xem *Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ* hoặc xem danh sách bạ cơ sở y tế trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) để tìm địa chỉ)

**Trang web** [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

## Giải Quyết Tranh Chấp và Phân Xử Bằng Trọng Tài Ràng Buộc

Người đại diện Ban Dịch Vụ Hội Viên có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề chưa được giải quyết tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình hoặc qua điện thoại theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**). Họ cũng có thể giúp quý vị nộp đơn khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản. Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh). Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc.

Dịch vụ duyệt xét y khoa độc lập sẽ được cung cấp nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã từ chối, sửa đổi hoặc trì hoãn Dịch Vụ hoặc thanh toán cho Dịch Vụ một cách không thỏa đáng và cho rằng (1) chúng tôi từ chối là do nhận thấy Dịch Vụ đó không Cần Thiết Về Mặt Y Tế hoặc (2) các tình trạng đe dọa tính mạng hoặc gây suy nhược sức khỏe nghiêm trọng, dịch vụ điều trị được yêu cầu đã bị từ chối vì lý do thử nghiệm hoặc nghiên cứu. Ngoài ra, nếu quý vị nộp đơn khiếu nại và sau đó quý vị cần trợ giúp vì đơn khiếu nại của quý vị cần xử lý gấp, chưa được giải quyết thỏa đáng hoặc không được giải quyết sau 30 ngày, quý vị có thể gọi tới số điện thoại miễn cước của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California theo số **1-888-466-2219** và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn để được hỗ trợ.

Ngoại trừ các vụ việc và yêu cầu thanh toán được xử tại Tòa Án Chuyên Xử Các Vụ Khiếu Nại Nhỏ không thể phân xử bằng trọng tài ràng buộc theo luật điều chỉnh, mọi tranh chấp giữa Hội Viên, người thừa kế của họ hoặc các bên liên quan (bên A) và Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc các bên liên quan khác (bên B) đối với cáo buộc vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ tư cách hội viên Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của quý vị, đều phải được quyết định thông qua phân xử bằng trọng tài ràng buộc. Điều này bao gồm các yêu cầu thanh toán đối với những sơ suất trong thực hành y khoa hoặc bệnh viện (yêu cầu thanh toán cho dịch vụ y tế hoặc vật dụng không cần thiết, không được phép, được cung cấp không đúng cách, cấu thả hoặc không phù hợp), đối với trách nhiệm pháp lý của người quản lý tài sản, hoặc liên quan đến việc bảo hiểm, cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng, bất kể thuộc thuyết pháp lý nào. Cả hai bên từ bỏ mọi quyền hạn về việc xét xử qua bồi thẩm

đoàn hoặc tại tòa án, và cả hai bên chịu trách nhiệm đối với một số chi phí liên quan đến việc phân xử ràng buộc qua trọng tài.

Đây là bản tóm tắt ngắn gọn về các phương án giải quyết tranh chấp. Hãy tham khảo *EOC* để biết thêm thông tin, bao gồm cả điều khoản đầy đủ về phân xử qua trọng tài.

## **Điều Khoản Gia Hạn**

Tổ chức của quý vị có trách nhiệm thông báo cho quý vị khi hợp đồng với Kaiser Permanente bị thay đổi hoặc chấm dứt. Hợp đồng thường thay đổi mỗi năm hoặc sớm hơn nếu pháp luật yêu cầu.

## **Trường Hợp Loại Trừ Chính, Giới Hạn và Giảm Quyền Lợi**

### **Trường hợp loại trừ**

Sau đây là những trường hợp loại trừ chính không thuộc phạm vi bảo hiểm. Hãy xem *EOC* để biết danh sách đầy đủ, bao gồm thông tin chi tiết và mọi trường hợp ngoại lệ đối với các trường hợp loại trừ. Những trường hợp loại trừ hoặc giới hạn này không áp dụng cho các Dịch Vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị các tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện thuộc bất kỳ danh mục chẩn đoán nào được liệt kê trong chương về rối loạn tâm thần và hành vi thuộc ấn bản mới nhất của tài liệu Bảng Phân Loại Quốc Tế về Bệnh Tật (International Classification of Diseases) hoặc được liệt kê trong phiên bản mới nhất của Sách Hướng Dẫn Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn Tâm Thần (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders).

### **Dịch vụ chăm cứu**

Chương trình này không đài thọ các dịch vụ chăm cứu, ngoại trừ những dịch vụ được mô tả trong *EOC* ở mục “Thăm Khám Tại Phòng Mạch” trong phần “Quyền lợi”, hoặc theo yêu cầu của pháp luật, trừ khi quý vị có bảo hiểm cho các Dịch vụ chăm cứu bổ sung được trình bày trong bản sửa đổi của *EOC*.

### **Dịch vụ chỉnh nắn khớp xương**

Chương trình này không đài thọ dịch vụ chỉnh nắn khớp xương, trừ khi quý vị có quyền lợi đài thọ cho các Dịch vụ chỉnh nắn khớp xương bổ sung được trình bày trong bản sửa đổi của *EOC* này.

### **Thử nghiệm lâm sàng**

Chương trình này không đài thọ cho các thử nghiệm lâm sàng, ngoại trừ các Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận như mô tả trong *EOC* theo mục “Dịch Vụ Liên Quan Đến Thử Nghiệm Lâm Sàng” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

Phạm vi đài thọ của các Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận không bao gồm những hạng mục sau:

- Bản thân thuốc, vật dụng hoặc dịch vụ đang nghiên cứu
- Thuốc, vật dụng, thiết bị và dịch vụ được cung cấp chỉ để đáp ứng nhu cầu thu thập và phân tích dữ liệu vốn không dùng trong việc quản lý lâm sàng trực tiếp Hội Viên
- Thuốc, vật dụng, thiết bị và dịch vụ được nêu rõ là không thuộc phạm vi bảo hiểm trong *EOC*, ngoại trừ thuốc, vật dụng, thiết bị và dịch vụ được yêu cầu phải được đài thọ theo luật tiểu bang và liên bang
- Thuốc, vật dụng, thiết bị và dịch vụ thường được nhà tài trợ nghiên cứu cung cấp miễn phí cho người tham gia thử nghiệm lâm sàng

Trường hợp loại trừ này không giới hạn, cấm hoặc sửa đổi quyền của Hội Viên đối với quy trình duyệt xét độc lập về Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu như mô tả trong EOC tại mục “Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu” trong phần “Trường hợp loại trừ” này, hoặc đối với Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) từ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC) như mô tả trong EOC tại mục “Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”)” trong phần “Giải Quyết Tranh Chấp”.

### **Dịch vụ thẩm mỹ**

Chương trình này không đòi hỏi cho các dịch vụ, vật tư hoặc phẫu thuật thẩm mỹ nhằm làm chậm hoặc đảo ngược tác động của quá trình lão hóa hoặc thay đổi hay định hình lại các cấu trúc bình thường của cơ thể nhằm cải thiện ngoại hình thay vì chức năng, trừ khi luật pháp yêu cầu.

Chương trình này không đòi hỏi cho bất kỳ dịch vụ, vật tư hoặc phẫu thuật nào nhằm thúc đẩy, ngăn ngừa hoặc các hình thức điều trị khác đối với tình trạng rụng tóc hoặc mọc tóc, trừ khi luật pháp yêu cầu.

Trường hợp loại trừ đối với dịch vụ thẩm mỹ này không áp dụng cho các dịch vụ sau:

- Dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị các biến chứng do phẫu thuật thẩm mỹ gây ra, chẳng hạn như nhiễm trùng hoặc xuất huyết, như mô tả trong phần “Quyền lợi” của EOC
- Phẫu thuật tạo hình như mô tả trong EOC tại mục “Phẫu Thuật Tạo Hình” trong phần “Quyền lợi” của EOC
- Đối với chứng rối loạn bản dạng giới tính, phẫu thuật tạo hình các đặc điểm giới tính chính và phụ để cải thiện chức năng hoặc tạo ngoại hình bình thường trong phạm vi có thể, cho giới tính mà Hội Viên tự nhận định cho bản thân, theo tiêu chuẩn chăm sóc do các bác sĩ chuyên về phẫu thuật tạo hình thực hiện, những người có đủ năng lực đánh giá các vấn đề lâm sàng cụ thể liên quan đến dịch vụ chăm sóc cần thiết như mô tả trong EOC tại mục “Phẫu Thuật Tạo Hình” trong phần “Quyền lợi” của EOC
- Thủ thuật cấy ghép tinh hoàn trong dịch vụ phẫu thuật tạo hình được đòi hỏi, ngược lại cần có sau phẫu thuật cắt bỏ toàn bộ hoặc một phần ngực và bộ phận cơ thể giả để thay thế một phần hoặc toàn bộ phần cơ thể bên ngoài như mô tả trong EOC tại mục “Bộ Phận Cơ Thể Giả và Dụng Cụ Chính Hình” trong phần “Quyền lợi” của EOC

### **Chăm sóc sinh hoạt hàng ngày hoặc chăm sóc tại nhà**

Chương trình này không đòi hỏi dịch vụ chăm sóc sinh hoạt hàng ngày, bao gồm hỗ trợ trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc giúp đi lại, lên xuống giường, tắm rửa, mặc quần áo, nấu nướng và cho ăn theo chế độ ăn đặc biệt và giám sát các loại thuốc mà bệnh nhân thường tự dùng, trừ khi luật pháp yêu cầu.

Trường hợp loại trừ này cũng không áp dụng cho những dịch vụ sau:

- Hỗ trợ trong những hoạt động sinh hoạt hàng ngày cần dịch vụ thường xuyên hoặc do các chuyên gia y tế hoặc chăm sóc sức khỏe được đào tạo cung cấp thường xuyên (xem “Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời”, “Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà”, “Chăm Sóc Tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn”, “Dịch Vụ Nội Trú Tại Bệnh Viện”, “Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần” và “Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện” trong phần “Quyền lợi” của EOC)
- Hỗ trợ trong những hoạt động sinh hoạt hàng ngày thuộc dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời, chăm sóc sức khỏe tại nhà, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc chăm sóc nội trú tại bệnh viện được đòi hỏi (xem “Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời”, “Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà”, “Chăm Sóc Tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn”, “Dịch Vụ Nội Trú Tại Bệnh Viện”, “Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần” và “Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện” trong phần “Quyền lợi” của EOC)
- Dịch vụ chăm sóc sinh hoạt hàng ngày được cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe (xem “Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời”, “Chăm Sóc Tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn”, “Dịch Vụ Nội Trú Tại Bệnh Viện”, “Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần” và “Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện” trong phần “Quyền lợi” của EOC)



### **Dịch vụ nha khoa**

Chương trình này không đòi hỏi cho các dịch vụ hoặc vật tư nha khoa, ngoại trừ những trường hợp được mô tả trong EOC ở mục “Dịch Vụ Nha Khoa và Chỉnh Nha” và “Tổn Thương Răng” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

### **Thực phẩm chức năng hoặc thực phẩm bổ sung dinh dưỡng**

Chương trình này không đòi hỏi các loại thực phẩm chức năng hoặc thực phẩm bổ sung dinh dưỡng, trừ khi luật pháp yêu cầu.

### **Vật tư dùng một lần dùng tại nhà**

Chương trình này không đòi hỏi các vật liệu dùng một lần dùng tại nhà, chẳng hạn như băng, gạc, băng keo, thuốc sát trùng, vải ga băng bó, tã cũng như vật tư cho người mắc chứng tiêu tiểu không kiểm soát, trừ khi được mô tả trong EOC tại mục “Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (“DME”) Dùng Tại Nhà”, “Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại Nhà”, “Dịch Vụ Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời”, “Vật Tư Thu, Chứa Chất Thải và Nước Tiểu” và “Dịch Vụ Nhà Thuốc Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú” trong phần “Quyền Lợi” của EOC hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

### **Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu**

Chương trình này không đòi hỏi Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu, ngoại trừ những trường hợp được mô tả dưới đây hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

“Dịch Vụ Thử Nghiệm” là các loại thuốc, thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm, trải qua các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Dịch Vụ Thử Nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

“Dịch Vụ Thí Nghiệm” là những loại thuốc, thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đã trải qua nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật và đang trải qua nghiên cứu trên người cũng như đáp ứng tất cả những điều sau đây:

- Chưa hoàn thành việc xét nghiệm
- Chưa xác định được độ hiệu quả và an toàn của các dịch vụ này ở người
- Dịch vụ không được sử dụng rộng rãi

Việc xác định một dịch vụ là Dịch vụ Thử nghiệm hay Dịch vụ Nghiên cứu sẽ dựa trên:

- Tham khảo các quy định liên bang liên quan, chẳng hạn như các quy định có trong Quyển 42, Bộ Luật Quy Định Liên Bang, Chương IV (Cơ Quan Quản Lý Tài Chính Chăm Sóc Sức Khỏe) và Quyển 21, Bộ Luật Quy Định Liên Bang, Chương I (Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm)
- Tham khảo ý kiến của các tổ chức nhà cung cấp, các chuyên gia học thuật và chuyên môn có liên quan đến dịch vụ cụ thể
- Tham khảo tài liệu y khoa hiện hành

Tuy nhiên, nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe từ chối hoặc trì hoãn đòi hỏi đối với dịch vụ quý vị yêu cầu với lý do đó là Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu và quý vị đáp ứng mọi tiêu chuẩn được nêu dưới đây, thì chương trình bảo hiểm sức khỏe phải cung cấp duyệt xét độc lập bên ngoài.

### **Tiêu chuẩn**

- Quý vị phải gặp phải tình trạng Đe Dọa Tính Mạng hoặc Suy Nhược Nghiêm Trọng
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị phải xác nhận với chương trình bảo hiểm sức khỏe là quý vị đang gặp tình trạng Đe Dọa Tính Mạng hoặc Suy Nhược Nghiêm Trọng và các phương pháp điều trị tiêu chuẩn không hiệu quả để cải thiện tình trạng của quý vị hoặc không phù hợp về mặt y tế hoặc không có phương pháp điều trị tiêu chuẩn được chương trình bảo hiểm sức khỏe đòi hỏi nào hiệu quả hơn

- Hoặc (a) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị có hợp đồng với hoặc được chương trình bảo hiểm sức khỏe tuyển dụng, đã đề xuất một loại thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc liệu pháp khác mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe xác nhận bằng văn bản là có thể có lợi cho quý vị hơn bất kỳ liệu pháp tiêu chuẩn nào hiện có hoặc (b) quý vị hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị là bác sĩ được cấp phép, được hội đồng chứng nhận hoặc đủ điều kiện được hội đồng chứng nhận, đủ trình độ hành nghề trong lĩnh vực hành nghề phù hợp để điều trị tình trạng của quý vị, đã yêu cầu một liệu pháp mà theo hai tài liệu từ bằng chứng y tế và khoa học được chấp nhận, là có thể có lợi cho quý vị hơn bất kỳ liệu pháp tiêu chuẩn nào hiện có
- Quý vị đã bị chương trình bảo hiểm sức khỏe từ chối đài thọ cho dịch vụ được đề xuất hoặc yêu cầu
- Nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe không xác định rằng dịch vụ được đề xuất hoặc yêu cầu là Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu, thì dịch vụ đó đã được đài thọ

### **Thủ Tục Duyệt Xét Độc Lập Từ Bên Ngoài**

Nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe từ chối đài thọ cho liệu pháp được đề xuất hoặc yêu cầu và quý vị đáp ứng mọi tiêu chuẩn, chương trình bảo hiểm sức khỏe sẽ thông báo cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định và cho quý vị cơ hội yêu cầu duyệt xét từ bên ngoài về quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị xác định rằng dịch vụ được đề xuất sẽ kém hiệu quả đáng kể nếu không được triển khai kịp thời, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét nhanh và các chuyên gia trong hội đồng duyệt xét bên ngoài sẽ đưa ra quyết định trong vòng bảy ngày kể từ khi quý vị yêu cầu. Nếu hội đồng duyệt xét bên ngoài khuyến nghị rằng chương trình bảo hiểm sức khỏe nên đài thọ cho dịch vụ được khuyến nghị hoặc yêu cầu thì phạm vi đài thọ cho các dịch vụ đó sẽ tuân thủ các điều khoản và điều kiện thường áp dụng cho các quyền lợi khác mà quý vị được hưởng.

### **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) của DMHC**

Trường hợp loại trừ này không giới hạn, cấm hoặc sửa đổi quyền của Hội Viên đối với IMR từ DMHC như mô tả trong EOC tại phần “Giải Quyết Tranh Chấp”. Trong một số trường hợp nhất định, quý vị không phải tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo của chương trình bảo hiểm sức khỏe trước khi yêu cầu IMR về quyết định từ chối Dịch Vụ Thử Nghiệm hoặc Dịch Vụ Nghiên Cứu. Trong những trường hợp này, quý vị có thể liên hệ ngay với DMHC để yêu cầu IMR về quyết định từ chối này như mô tả trong EOC tại phần “Giải Quyết Tranh Chấp”.

### **Thiết bị trợ thính**

Chương trình này không đài thọ thiết bị trợ thính, ngoại trừ như được mô tả trong EOC tại mục “Dịch Vụ Trợ Thính” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

### **Nhà cung cấp không được cấp phép hoặc không được chứng nhận**

Chương trình này không đài thọ các phương pháp điều trị hoặc dịch vụ do nhà cung cấp không được cấp phép hoặc không được chứng nhận cung cấp, ngoại trừ các dịch vụ trợ lý hộ sinh như được mô tả trong EOC tại mục “Dịch Vụ Sức Khỏe Sinh Sản” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

Trường hợp loại trừ này cũng không áp dụng cho dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị Rối loạn Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Rối loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện được cung cấp hoặc thực hiện hay chỉ đạo bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe hoạt động trong phạm vi hành nghề được cấp phép hoặc chứng nhận của nhà cung cấp theo luật tiểu bang hiện hành.

### **Vật dụng cá nhân hoặc tiện nghi**

Chương trình này không đài thọ các vật dụng cá nhân hoặc tiện nghi, chẳng hạn như internet, điện thoại, đồ dùng vệ sinh cá nhân, dịch vụ giao đồ ăn hoặc dịch vụ hỗ trợ chăm sóc cá nhân, trừ khi pháp luật yêu cầu.

## **Thuốc Theo Toa/Thuốc Theo Toa cho Bệnh Nhân Ngoại Trú**

Chương trình này không đòi hỏi các loại Thuốc Theo Toa sau, ngoại trừ những loại được mô tả trong EOC tại mục “Dịch Vụ Nhà Thuốc Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú” hoặc “Dịch Vụ Phòng Ngừa” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật:

- Khi được kê toa cho các dịch vụ thẩm mỹ. Đối với mục đích của trường hợp loại trừ này, thẩm mỹ có nghĩa là thuốc được kê toa chỉ nhằm mục đích thay đổi hoặc ảnh hưởng đến cấu trúc bình thường của cơ thể để cải thiện ngoại hình chứ không phải là chức năng
- Khi được kê toa chỉ để điều trị rụng tóc, rối loạn chức năng tình dục, tăng cường thể lực, mục đích thẩm mỹ, chống lão hóa vì mục đích thẩm mỹ và tăng cường năng lực tinh thần. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho các loại thuốc tăng cường năng lực tinh thần khi các loại thuốc này là Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị bệnh tâm thần hoặc bệnh trạng đã được chẩn đoán có ảnh hưởng đến trí nhớ, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc điều trị các tình trạng hoặc triệu chứng của chứng mất trí nhớ hoặc bệnh Alzheimer
- Khi được kê đơn chỉ với mục đích giảm cân, trừ khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị tình trạng béo phì Cấp Độ III hoặc nghiêm trọng. Chúng tôi có thể yêu cầu những Hội Viên được kê toa các loại thuốc điều trị bệnh béo phì Cấp Độ III hoặc nghiêm trọng phải đăng ký tham gia chương trình giảm cân toàn diện được đòi hỏi trong một khoảng thời gian hợp lý trước hoặc cùng lúc với thời điểm nhận Thuốc Theo Toa
- Khi được kê toa chỉ với mục đích rút ngắn thời gian mắc bệnh cảm thông thường
- Thuốc Theo Toa có thể mua không cần toa hoặc có thuốc tương đương có thể mua không cần toa (cùng thành phần hoạt tính, hoạt lực và liều lượng như Thuốc Theo Toa). Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho những hạng mục sau đây:
  - ◆ insulin
  - ◆ thuốc không cần toa được đòi hỏi theo các dịch vụ phòng ngừa, ví dụ, thuốc tránh thai không cần toa được Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food And Drug Administration, FDA) chấp thuận
  - ◆ thuốc không cần toa để khắc phục tình trạng quá liều opioid
  - ◆ toàn bộ nhóm Thuốc Theo Toa khi có một thuốc trong nhóm đó không thể mua mà không cần toa
- Thay thế thuốc bị mất cấp hoặc thất lạc
- Thuốc do các nhà cung cấp không ký hợp đồng kê toa cho các thủ thuật không được đòi hỏi và không được chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình cho phép, trừ khi có yêu cầu đòi hỏi trong tình huống Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu

### **Điều dưỡng riêng**

Chương trình này không đòi hỏi cho dịch vụ điều dưỡng riêng tại nhà, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc dài hạn, trừ khi luật pháp yêu cầu.

### **Phẫu thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản tự nguyện**

Chương trình này không đòi hỏi dịch vụ khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản tự nguyện, ngoại trừ trường hợp điều trị biến chứng y tế Cần Thiết Về Mặt Y Tế như mô tả trong phần “Quyền lợi”, trừ khi pháp luật yêu cầu.

### **Khám sức khỏe định kỳ**

Chương trình này không đòi hỏi dịch vụ khám sức khỏe chỉ nhằm mục đích du lịch, bảo hiểm, cấp phép, công việc, đi học, đi cắm trại, khám theo lệnh của tòa án hoặc các mục đích không mang tính phòng ngừa khác, trừ khi luật pháp yêu cầu.

### **Mang thai hộ**

Chương trình này không đòi hỏi cho các xét nghiệm, dịch vụ hoặc vật tư cho người không được đòi hỏi theo EOC để mang thai hộ, trừ khi luật pháp yêu cầu.

## **Trị liệu**

Chương trình này không đòi hỏi các liệu pháp vật lý và trị liệu chức năng hoạt động sau đây, ngoại trừ những trường hợp được mô tả trong *EOC* tại mục “Dịch Vụ Tập Luyện và Phục Hồi Chức Năng” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật:

- Trị liệu bằng xoa bóp, trừ khi liệu pháp này là một phần của kế hoạch điều trị
- Đào tạo hoặc liệu pháp để điều trị các chứng rối loạn thần kinh ảnh hưởng đến học tập hoặc vấn đề hành vi
- Đào tạo hoặc liệu pháp kỹ năng xã hội
- Liệu pháp thông qua hướng nghiệp, giáo dục, giải trí, nghệ thuật, khiêu vũ, âm nhạc hoặc đọc

## **Đi lại và lưu trú**

Chương trình này không đòi hỏi chi phí đi lại, số dặm, lưu trú, bữa ăn và các chi phí đi lại khác liên quan đến Hội Viên, ngoại trừ xe cứu thương được cấp phép hoặc dịch vụ vận chuyển bệnh nhân tâm thần như được mô tả trong *EOC* tại mục “Dịch Vụ Xe Cứu Thương” trong phần “Quyền lợi” hoặc như được mô tả tại mục “Chi Phí Đi Lại và Lưu Trú đối với Một Số Dịch Vụ” trong phần “Cách Nhận Dịch Vụ”.

## **Chăm sóc thị lực**

Chương trình này không đòi hỏi các dịch vụ nhãn khoa, ngoại trừ những dịch vụ được mô tả trong *EOC* tại mục “Dịch Vụ Nhãn Khoa cho Hội Viên Người Lớn” và “Dịch Vụ Nhãn Khoa cho Hội Viên Trẻ Em” trong mục “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

## **Chương trình kiểm soát cân nặng và chương trình tập thể dục**

- Chương trình này không đòi hỏi cho các chương trình kiểm soát cân nặng và chương trình tập thể dục, ngoại trừ những chương trình được mô tả trong *EOC* tại mục “Giáo Dục Sức Khỏe” trong phần “Quyền lợi” hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

## **Giới Hạn**

Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để cung cấp hoặc sắp xếp các Dịch Vụ được đòi hỏi trong khả năng còn lại của cơ sở y tế hoặc nhân viên trong những trường hợp bất thường làm trì hoãn hoặc làm cho việc cung cấp Dịch Vụ trở nên không khả thi, như thiên tai nghiêm trọng, dịch bệnh, chiến tranh, bạo loạn, nổi dậy dân sự, thiếu phần lớn nhân sự tại một Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình, cơ sở y tế bị phá hủy hoàn toàn hoặc một phần và tranh chấp lao động. Trong những trường hợp này, nếu quý vị đang gặp Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần, xin gọi số 911 hoặc đến khoa cấp cứu gần nhất như được mô tả tại mục “Dịch Vụ Cấp Cứu” trong phần “Cách nhận dịch vụ chăm sóc” và chúng tôi sẽ đòi hỏi như được trình bày trong phần đó.

## **Giảm nghĩa vụ bảo hiểm**

Nếu quý vị nhận được phán quyết hoặc thỏa thuận giải quyết từ hoặc thay mặt cho bên khác bị cáo buộc đã gây ra chấn thương hoặc bệnh tật mà quý vị đã nhận các Dịch Vụ được đòi hỏi, quý vị phải hoàn trả cho chúng tôi số tiền không vượt quá mức tối đa được phép theo Bộ Luật Dân Sự California Phần 3040. Lưu ý: Mục “Giảm nghĩa vụ bảo hiểm” này không ảnh hưởng đến nghĩa vụ quý vị phải trả Khoản Chia Sẻ Chi Phí cho các Dịch Vụ này. Ngoài ra, chúng tôi có thể tự gửi yêu cầu thanh toán thế quyền đối với bên kia. Ngoài các yêu cầu thanh toán bồi thường trách nhiệm pháp lý mà Kaiser Permanente gửi cho bên kia, hợp đồng giữa Kaiser Permanente và một số nhà cung cấp có thể cho phép các nhà cung cấp này thu hồi toàn bộ hoặc một phần chênh lệch giữa phí do Kaiser Permanente trả và phí mà nhà cung cấp tính cho mọi người đối với các Dịch Vụ quý vị nhận được.

Hãy tham khảo *EOC* để biết thêm thông tin và các trường hợp giảm nghĩa vụ bảo hiểm khác (ví dụ: thỏa thuận mang thai hộ và bồi thường cho người lao động).

## Cách Trở Thành Hội Viên

Chúng tôi mong được chào đón quý vị trở thành Hội Viên của Kaiser Permanente.

Nếu quý vị đủ điều kiện ghi danh, chỉ cần gửi lại đơn ghi danh đã điền đầy đủ cho tổ chức của quý vị. Hãy nhớ hỏi tổ chức của quý vị để biết mã số tổ chức (người mua) và ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực.

Quý vị có thể bắt đầu sử dụng các Dịch Vụ vào ngày có hiệu lực của chương trình bảo hiểm. Xin nhắc lại, nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về Kaiser Permanente, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số 711) hoặc quý vị có thể tham khảo *EOC* để biết thông tin chi tiết liên quan đến các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện.

### **Những người không được ghi danh**

Quý vị không thể ghi danh nếu quý vị từng được cấp Dịch vụ của Chương trình bảo hiểm sức khỏe và tình trạng hội viên của quý vị bị chấm dứt vì lý do chính đáng.

## Thông Báo Khác

### **Hoàn tất các Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình**

#### **Hội Viên Mới**

Nếu quý vị hiện đang nhận các Dịch Vụ từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình thuộc một trong các trường hợp được liệt kê dưới đây trong phần “Tư cách hội đủ điều kiện” và quý vị được đài thọ theo một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác khi bắt đầu nhận Dịch Vụ, nhưng bảo hiểm của chương trình trước đó của quý vị đã kết thúc hoặc sẽ kết thúc khi bảo hiểm của quý vị với chúng tôi có hiệu lực, thì quý vị có thể hội đủ điều kiện được đài thọ giới hạn các Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình.

#### **Nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng**

Nếu quý vị đang nhận các Dịch Vụ được đài thọ cho một trong các trường hợp được liệt kê dưới đây trong mục “Tư cách hội đủ điều kiện” của Bệnh Viện Thuộc Chương Trình hoặc Bác Sĩ Thuộc Chương Trình (hoặc một số nhà cung cấp khác) khi hợp đồng của chúng tôi với nhà cung cấp đó kết thúc (vì các lý do khác ngoài nguyên nhân kỹ thuật về y khoa hoặc hành vi phạm tội), thì quý vị có thể đủ điều kiện được bảo hiểm giới hạn đối với các Dịch Vụ của nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng đó.

#### **Tư cách hội đủ điều kiện**

Các trường hợp đáp ứng điều khoản về hoàn tất Dịch Vụ này là:

- Tình trạng cấp tính, tức là các bệnh trạng liên quan đến việc khởi phát đột ngột các triệu chứng do bệnh tật, chấn thương hoặc các vấn đề khác về y tế cần được chăm sóc y tế kịp thời và có thời hạn. Chúng tôi có thể đài thọ các Dịch Vụ này cho đến khi bệnh trạng cấp tính chấm dứt
- Bệnh Trạng Mạn Tính Nghiêm Trọng. Chúng tôi có thể đài thọ cho các dịch vụ này đến một trong các thời điểm sau (tùy thời điểm nào đến trước): (1) 12 tháng kể từ ngày tư cách hội viên của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới; (2) 12 tháng kể từ ngày kết thúc hợp đồng với nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng; hoặc (3) ngày đầu tiên ngay sau khi quá trình điều trị hoàn tất và là lúc an toàn để chuyển sự chăm sóc của quý vị sang cho Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình, theo quyết định của Kaiser Permanente sau khi đã tham khảo ý kiến của Hội Viên và Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình, theo đúng với tiêu chuẩn hành nghề chuyên môn. Bệnh trạng mạn tính nghiêm trọng là những chứng bệnh hoặc bệnh trạng trầm trọng khác, nếu một trong những điều sau đây là đúng với bệnh trạng này:
  - ◆ kéo dài không sao chữa khỏi

- ◆ trầm trọng hơn trong một thời gian dài
- ◆ phải chữa trị liên tục để không tái phát hoặc không cho bệnh trầm trọng hơn
- Có thai và chăm sóc hậu sản ngay tức thời. Chúng tôi có thể đòi hỏi các Dịch Vụ này trong suốt thời gian quý vị mang thai và chăm sóc hậu sản ngay tức thời
- Tình trạng sức khỏe tâm thần xuất hiện ở Hội Viên mang thai hoặc có thể ảnh hưởng tới Hội Viên đó trong thời gian mang thai hoặc trong thời gian sau sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở trầm cảm sau sinh. Chúng tôi có thể đòi hỏi cho quý vị để hoàn tất những Dịch Vụ này lên tới 12 tháng từ khi có chẩn đoán về sức khỏe tâm thần hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy vào thời điểm nào đến sau
- Bệnh giai đoạn cuối, tức là bệnh không chữa được hoặc không thể chữa khỏi, có nguy cơ gây tử vong cao trong vòng chưa đến một năm. Chúng tôi có thể đòi hỏi để hoàn tất các Dịch Vụ này trong suốt thời gian quý vị bị bệnh
- Chăm sóc cho trẻ em dưới 3 tuổi. Chúng tôi có thể đòi hỏi cho quý vị để hoàn tất các Dịch Vụ này cho đến một trong các thời điểm sau (tùy thời điểm nào đến trước): (1) 12 tháng kể từ ngày tư cách hội viên của trẻ có hiệu lực nếu trẻ là Hội Viên mới; (2) 12 tháng kể từ ngày kết thúc hợp đồng với nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng; hoặc (3) ngày sinh nhật lần thứ ba của trẻ
- Phẫu thuật hoặc thủ thuật khác được ghi nhận là một phần của quá trình điều trị và đã được nhà cung cấp đề xuất và ghi nhận tiến hành trong vòng 180 ngày kể từ ngày tư cách hội viên của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới hoặc trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt của nhà cung cấp đã chấm dứt hợp đồng

Để đủ điều kiện hưởng bảo hiểm hoàn tất Dịch Vụ, tất cả các yêu cầu sau đây phải được đáp ứng:

- Bảo hiểm của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của quý vị có hiệu lực vào ngày quý vị nhận Dịch Vụ
- Đối với Hội Viên mới, bảo hiểm cho Dịch Vụ quý vị nhận qua nhà cung cấp trong chương trình trước đó của quý vị đã kết thúc hoặc sẽ kết thúc khi bảo hiểm của quý vị với chúng tôi có hiệu lực
- Quý vị nhận Dịch Vụ cho một trong các trường hợp được liệt kê ở trên từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình vào ngày tư cách hội viên của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới hoặc từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình đã chấm dứt hợp đồng vào ngày chấm dứt của nhà cung cấp đó
- Đối với các Hội viên mới, khi ghi danh Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, quý vị không có lựa chọn tiếp tục chương trình bảo hiểm sức khỏe trước đây của mình hoặc chọn chương trình khác (bao gồm cả lựa chọn ngoài hệ thống) mà đòi hỏi cho các Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp hiện tại Không Thuộc Chương Trình
- Nhà cung cấp đồng ý với các điều khoản và điều kiện trong hợp đồng tiêu chuẩn của chúng tôi, như những điều kiện liên quan đến thanh toán và cung cấp Dịch Vụ trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị (yêu cầu mà nhà cung cấp đồng ý để cung cấp Dịch Vụ trong Khu Vực Phục Vụ không áp dụng nếu quý vị nhận Dịch Vụ được đòi hỏi từ nhà cung cấp bên ngoài Khu Vực Phục Vụ khi hợp đồng với nhà cung cấp này chấm dứt)
- Các Dịch Vụ được cung cấp cho quý vị sẽ là Dịch Vụ được đòi hỏi theo EOC nếu do Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình cung cấp
- Quý vị yêu cầu được đòi hỏi để hoàn tất Dịch Vụ trong vòng 30 ngày (hoặc càng sớm càng tốt) kể từ ngày tư cách hội viên của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới hoặc từ ngày chấm dứt với Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình

Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị để hoàn tất các Dịch Vụ này là Khoản Chia Sẻ Chi Phí cần thiết cho Dịch Vụ do Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình cung cấp như mô tả trong EOC. **Để biết thêm chi tiết về điều khoản này hoặc để yêu cầu Dịch Vụ hoặc bản sao chính sách “Hoàn Tất Dịch Vụ Được Đòi Hỏi”, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên.**

## **Danh mục thuốc**

Danh mục thuốc là bảng liệt kê các loại thuốc đã được Ủy Ban Dược Phẩm và Nhà Thuốc của chúng tôi chấp thuận cho Hội Viên trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị. Ủy Ban Dược Phẩm và Nhà Thuốc của chúng tôi, với thành viên chính là các dược sĩ và Bác Sĩ Thuộc Chương Trình, sẽ chọn các loại thuốc cho danh mục thuốc này dựa trên một số yếu tố như sự an toàn và tính hiệu quả theo quyết định sau khi duyệt xét kỹ lưỡng các tài liệu y tế. Danh mục thuốc được cập nhật hàng tháng dựa trên thông tin mới hoặc khi có thuốc mới. Để xem thuốc nào có trong danh mục thuốc của chương trình, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org/formulary](http://kp.org/formulary) (bằng tiếng Anh). Để yêu cầu một bản danh mục thuốc cho chương trình của quý vị, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. Lưu ý: Việc một loại thuốc nào đó có trong danh mục thuốc này không nhất thiết có nghĩa là thuốc này sẽ được chỉ định cho một tình trạng bệnh cụ thể nào đó.

Quy định về danh mục thuốc cho phép quý vị mua Thuốc Theo Toa không có trong danh mục thuốc (các loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc để điều trị tình trạng của quý vị), nếu loại thuốc đó được chương trình đài thọ và Cần Thiết Về Mặt Y Tế. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Chương Trình về việc Thuốc Theo Toa không có trong danh mục thuốc không được đài thọ, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại như được trình bày trong EOC.

Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu xem quý vị có bảo hiểm cho các loại Thuốc Theo Toa không.

## **Biện pháp bảo vệ quyền riêng tư**

Kaiser Permanente sẽ bảo vệ sự riêng tư cho thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị. Chúng tôi cũng yêu cầu các nhà cung cấp ký hợp đồng phải giữ kín thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị. Thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị là thông tin nhận dạng cá nhân (bằng lời, bằng văn bản hoặc dạng điện tử) về sức khỏe, dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được hoặc khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị thường có thể xem và nhận bản sao của thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị, chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị và yêu cầu chúng tôi giải trình những trường hợp chúng tôi phải tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu gửi thông tin liên lạc kín đáo đến một địa điểm khác với địa chỉ thông thường hoặc bằng phương thức giao gửi khác với phương thức thông thường. Quý vị có thể yêu cầu liên lạc kín đáo bằng cách điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu yêu cầu liên lạc kín đáo được đăng tải trên [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) trong phần “Request for confidential communications forms” (Biểu mẫu yêu cầu liên lạc kín đáo). Yêu cầu liên lạc kín đáo của quý vị có hiệu lực cho đến khi quý vị gửi thư thu hồi hoặc gửi yêu cầu liên lạc kín đáo mới. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị cho các mục đích điều trị, nghiên cứu y tế, thanh toán và vận hành hoạt động chăm sóc sức khỏe, như đánh giá chất lượng Dịch Vụ. Đôi khi theo yêu cầu của luật pháp, chúng tôi phải cung cấp thông tin sức khỏe được bảo vệ cho các bên khác như các cơ quan chính quyền hoặc trong các hoạt động tư pháp.

Ngoài ra, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin sức khỏe được bảo vệ cho hãng sở của quý vị khi được quý vị chấp thuận hoặc được luật pháp cho phép.

Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị vì bất kỳ mục đích nào khác nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị (hoặc của người đại diện của quý vị), ngoại trừ các trường hợp được trình bày trong bản *Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư* (vui lòng xem dưới đây). Quý vị có toàn quyền quyết định đối với việc cho phép chúng tôi tiết lộ thông tin.

Đây chỉ là phần tóm lược về một số cách thực hành quyền riêng tư của chúng tôi. **BẢN THÔNG BÁO THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CUNG CẤP THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ CÁCH THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA CHÚNG TÔI VÀ QUYỀN CỦA QUÝ VỊ LIÊN QUAN ĐẾN THÔNG TIN SỨC KHỎE ĐƯỢC BẢO VỆ LUÔN CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP THEO YÊU CẦU CỦA QUÝ VỊ.** Để yêu cầu một bản, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông báo này tại Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương Trình tại địa phương hoặc trên trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh).

### **Lưu ý đặc biệt về Medicare**

Thông tin trong tập sách này không áp dụng được cho hầu hết những người thụ hưởng của Medicare. Vui lòng kiểm tra với tổ chức của quý vị để xác định thông tin chính xác trước khi ghi danh áp dụng cho quý vị nếu quý vị đủ điều kiện hưởng quyền lợi Medicare và để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện ghi danh tham gia Kaiser Permanente Senior Advantage hay không.

### **Dịch Vụ bảo tồn khả năng sinh sản đối với trường hợp vô sinh do khám hoặc điều trị (hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2025)**

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ bảo tồn khả năng sinh sản tiêu chuẩn đối với trường hợp vô sinh do khám hoặc điều trị khi quý vị đáp ứng các yêu cầu trong Mục 1300.74.551 của Phần 28 thuộc Bộ Luật Quy Định của California. “Vô sinh do khám hoặc điều trị” có nghĩa là vô sinh do phẫu thuật, hóa trị, xạ trị hoặc các phương pháp điều trị y tế khác gây ra trực tiếp hoặc gián tiếp. Nếu Chương trình bảo hiểm sức khỏe không sắp xếp được những dịch vụ này cho quý vị với một nhà cung cấp phù hợp trong mạng lưới của chương trình bảo hiểm sức khỏe thì chương trình bảo hiểm sức khỏe phải đài thọ và sắp xếp dịch vụ cần thiết cho quý vị từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu gặp tình huống này, quý vị sẽ không phải chi trả nhiều hơn mức chia sẻ chi phí trong mạng lưới cho cùng một dịch vụ.

Nếu quý vị không cần dịch vụ khẩn cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe phải sắp xếp một cuộc hẹn sau không quá 10 ngày làm việc đối với dịch vụ của bác sĩ chăm sóc chính và 15 ngày làm việc đối với dịch vụ chăm sóc của bác sĩ chuyên khoa kể từ khi quý vị yêu cầu dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị cần dịch vụ khẩn cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe phải sắp xếp cuộc hẹn trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu (nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không yêu cầu phải có sự cho phép trước để được đặt lịch hẹn) hoặc trong vòng 96 giờ (nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị yêu cầu phải có sự cho phép trước).



**Nếu chương trình bảo hiểm sức khỏe không sắp xếp cho quý vị nhận dịch vụ trong khung thời gian này và trong phạm vi tiêu chuẩn phù hợp về mặt địa lý, quý vị có thể sắp xếp để nhận dịch vụ từ bất kỳ nhà cung cấp được cấp phép nào, dù nhà cung cấp đó không nằm trong mạng lưới của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị đã đăng ký tham gia bảo hiểm của tổ chức nhà cung cấp ưu tiên (PPO) và chương trình bảo hiểm sức khỏe có thể sắp xếp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong khung thời gian và trong phạm vi tiêu chuẩn phù hợp về mặt địa lý, thì quý vị có thể phải chịu các khoản phí ngoài mạng lưới nếu tự nguyện sử dụng các quyền lợi ngoài mạng lưới.**

**Nếu quý vị thắc mắc về cách nhận dịch vụ bảo tồn khả năng sinh sản tiêu chuẩn đối với trường hợp vô sinh do khám hoặc điều trị hoặc gặp khó khăn trong quá trình nhận dịch vụ, quý vị có thể: 1) gọi đến chương trình bảo hiểm sức khỏe theo số điện thoại ở mặt sau thẻ nhận dạng chương trình bảo hiểm sức khỏe; 2) gọi đến Trung Tâm Trợ Giúp của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California qua số 1-888-466-2219, hoặc 3) liên hệ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California qua trang web [www.DMHC.ca.gov](http://www.DMHC.ca.gov) để yêu cầu hỗ trợ nhận dịch vụ bảo tồn khả năng sinh sản tiêu chuẩn đối với trường hợp vô sinh do khám hoặc điều trị.**

## **Định nghĩa**

**Giai Đoạn Tích Lũy:** Một khoảng thời gian không quá 12 tháng liên tục với mục đích tích lũy các khoản tiền vào bất kỳ khoản khấu trừ nào (nếu có), chi phí tự trả tối đa và các giới hạn về quyền lợi. Ví dụ: Giai Đoạn Tích Lũy có thể là một năm dương lịch hoặc một năm theo hợp đồng. Số ngày của Giai Đoạn Tích Lũy được xác định trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*.

**Khoản Trợ Cấp:** Một khoản tiền xác định mà quý vị có thể sử dụng để mua vật dụng. Nếu giá của các vật dụng mà quý vị chọn vượt quá Khoản Trợ Cấp, quý vị sẽ trả phần tiền vượt quá Khoản Trợ Cấp (và số tiền này sẽ không tính vào bất kỳ khoản khấu trừ hoặc chi phí tự trả tối đa nào).

**Nghiên Cứu Y Tế Được Chấp Thuận:** Một thử nghiệm lâm sàng giai đoạn I, giai đoạn II, giai đoạn III hoặc giai đoạn IV liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị bệnh ung thư hoặc bệnh hay tình trạng Đe Dọa Đến Tính Mạng khác, đồng thời đáp ứng ít nhất một trong các điều kiện sau:

- Cuộc nghiên cứu hay điều tra này được phê duyệt hoặc được tài trợ, có thể bao gồm tài trợ bằng hiện vật, bởi ít nhất một trong các tổ chức sau:
  - ◆ Viện Y tế Quốc gia
  - ◆ Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật liên bang
  - ◆ Agency for Healthcare Research and Quality (Cơ Quan Đặc Trách Nghiên Cứu và Chất Lượng Y Tế)
  - ◆ Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid liên bang
  - ◆ Một nhóm hợp tác hoặc trung tâm gồm Viện Y Tế Quốc Gia, Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh liên bang, Cơ Quan Đặc Trách Nghiên Cứu và Chất Lượng Y Tế, Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid liên bang, Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Cựu Chiến Binh Hoa Kỳ
  - ◆ Một thực thể nghiên cứu phi chính phủ đủ tiêu chuẩn được xác định trong các hướng dẫn cấp tài trợ cho trung tâm do Viện Y Tế Quốc Gia ban hành
  - ◆ Một trong các phòng ban sau đây, nếu nghiên cứu hoặc cuộc điều tra đã được duyệt xét và phê duyệt thông qua hệ thống bình duyệt mà Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ xác định là tương đương với hệ thống bình duyệt do Viện Y Tế Quốc Gia sử dụng và đảm bảo quá trình duyệt xét diễn ra khách quan theo các tiêu chuẩn khoa học cao nhất do những cá nhân đủ tiêu chuẩn không có lợi ích từ kết quả của quá trình duyệt xét thực hiện:

- Bộ Cựu Chiến Binh Hoa Kỳ
- Bộ Quốc Phòng Hoa Kỳ
- Bộ Năng Lượng Hoa Kỳ
- Cuộc nghiên cứu hay điều tra được tiến hành theo đơn xin phê duyệt một loại thuốc nghiên cứu mới đang được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm Hoa Kỳ duyệt xét
- Cuộc nghiên cứu hay điều tra là thử nghiệm về thuốc được miễn nộp đơn xin phê duyệt một loại thuốc nghiên cứu mới đang được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm Hoa Kỳ duyệt xét

**Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho Người Rối Loạn Phổ Tự Kỳ:** Dịch Vụ Chuyên Môn và các chương trình điều trị, bao gồm phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi thực chứng, giúp phát triển hoặc phục hồi, tới mức khả thi tối đa, chức năng của người mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ (hoặc điều trị các tình trạng sức khỏe tâm thần khác ngoài chứng rối loạn phổ tự kỷ khi phương pháp điều trị này được chỉ định về mặt lâm sàng) đáp ứng các tiêu chí sau:

- Việc điều trị do Bác Sĩ Thuộc Chương Trình chỉ định hoặc được Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình là một chuyên gia tâm lý thực hiện
- Việc điều trị phải do Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ tiêu chuẩn, chuyên gia cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ tiêu chuẩn hoặc phụ tá chuyên gia cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ tiêu chuẩn thực hiện, theo như định nghĩa trong Bộ Luật về Sức Khỏe và An Toàn California mục 1374.73(c)

**Phí:** “Phí” có nghĩa là:

- Đối với những Dịch Vụ do Tổ Chức Y Khoa hay Kaiser Foundation Hospitals cung cấp, thì phí có nghĩa là các mức phí trong biểu phí của Tổ Chức Y Khoa và Kaiser Foundation Hospitals của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe dành cho các những Dịch Vụ được cung cấp cho Hội Viên
- Đối với những Dịch Vụ mà nhà cung cấp (ngoài Tổ Chức Y Khoa hoặc Kaiser Foundation Hospitals) được trả theo giá khoán trên đầu người, thì phí là các mức phí trong biểu phí mà Kaiser Permanente thương lượng với nhà cung cấp được trả giá khoán này
- Đối với các vật dụng được lấy tại nhà thuốc do Kaiser Permanente sở hữu và điều hành, thì phí là số tiền mà nhà thuốc sẽ tính cho Hội Viên đối với vật dụng đó nếu chương trình quyền lợi của Hội Viên không đài thọ vật dụng đó (đây là số tiền ước tính từ: chi phí mua, lưu trữ và cấp phát thuốc; chi phí trực tiếp và gián tiếp khi cung cấp các Dịch Vụ nhà thuốc Kaiser Permanente cho Hội Viên; và phần đóng góp của chương trình nhà thuốc theo các yêu cầu về doanh thu thực nhận của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe)
- Đối với các Dịch Vụ cấp cứu bằng đường hàng không nhận được từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình khi quý vị mắc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần, thì phí là số tiền mà Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe phải thanh toán theo luật liên bang
- Đối với các Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu khác nhận được từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (bao gồm Chăm Sóc Sau Ổn Định mà cấu thành Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu theo luật liên bang), thì phí là số tiền mà Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe phải thanh toán theo luật tiểu bang hoặc luật liên bang, nếu áp dụng
- Đối với tất cả các Dịch Vụ khác nhận được từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (bao gồm cả Dịch Vụ Sau Ổn Định không phải là Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu theo luật liên bang), thì phí là số tiền (1) phải thanh toán theo luật liên bang hoặc luật tiểu bang nếu áp dụng, hoặc (2) trong trường hợp không áp dụng luật tiểu bang hoặc liên bang cấm lập hóa đơn khoán chênh lệch thì phí là số tiền được Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình và Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe đồng ý hoặc, nếu không có thỏa thuận đó, thì phí là mức giá thông thường, phù hợp và hợp lý cho các dịch vụ đó như được Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe xác định dựa trên các tiêu chí khách quan
- Đối với tất cả các Dịch Vụ khác, thì phí là khoản thanh toán mà Kaiser Permanente trả cho Dịch Vụ hoặc, nếu Kaiser Permanente trừ Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị vào khoản thanh toán mà Kaiser Permanente phải trả, thì phí là số tiền Kaiser Permanente sẽ phải trả nếu phần tiền này không trừ Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị

**Tiền Đồng Bảo Hiểm:** Phần trăm của các khoản Phí mà quý vị phải trả khi nhận Dịch Vụ được đài thọ. Bản tóm tắt về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm được liệt kê trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*. Để biết danh sách đầy đủ về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm, hãy tham khảo EOC.

**Tiền Đồng Trả:** Số tiền cụ thể quý vị phải trả khi nhận Dịch Vụ được đài thọ. Lưu ý: Tiền Đồng Trả có thể là \$0 (miễn phí). Bản tóm tắt về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm được liệt kê trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*. Để biết danh sách đầy đủ về Tiền Đồng Trả và Tiền Đồng Bảo Hiểm, hãy tham khảo EOC.

**Khoản Chia Sẻ Chi Phí:** Số tiền quý vị phải trả cho các Dịch Vụ được đài thọ. Ví dụ: Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị có thể là Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm. Nếu bảo hiểm của quý vị bao gồm Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình và quý vị nhận các Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, thì Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị cho các dịch vụ đó sẽ là Chi Phí, cho đến khi quý vị đã thanh toán đủ Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình. Tương tự, nếu bảo hiểm của quý vị bao gồm Khoản Khấu Trừ Thuốc và quý vị nhận các Dịch Vụ chịu Khoản Khấu Trừ Thuốc, thì Khoản Chia Sẻ Chi Phí của quý vị cho các Dịch Vụ đó sẽ là Phí, cho đến khi quý vị đạt đến Khoản Khấu Trừ Thuốc.

**Quyền Lợi Được Đài Thọ:** Các Dịch Vụ và vật tư Cần Thiết Về Mặt Y Tế mà quý vị có quyền nhận theo thỏa thuận nhóm và được mô tả trong EOC hoặc theo luật chương trình bảo hiểm sức khỏe của California.

**Người Phụ Thuộc:** Hội Viên đáp ứng các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện là Người Phụ Thuộc như được mô tả trong EOC.

**Khoản Khấu Trừ Thuốc:** Số tiền quý vị phải trả theo EOC này trong Giai Đoạn Tích Lũy cho một số loại thuốc, vật tư và thực phẩm chức năng trước khi chúng tôi đài thọ cho các Dịch Vụ đó tại mức Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm áp dụng trong Giai Đoạn Tích Lũy đó. Vui lòng tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu xem phạm vi bảo hiểm của quý vị có bao gồm Khoản Khấu Trừ Thuốc, các Dịch Vụ phải chịu Khoản Khấu Trừ Thuốc và số tiền Khoản Khấu Trừ Thuốc hay không.

**Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu:** Một bệnh trạng biểu hiện bằng các triệu chứng cấp tính ở mức độ đủ nghiêm trọng, bao gồm đau dữ dội đến nỗi nếu không được chăm sóc y tế ngay thì rất có thể dẫn đến bất kỳ tình huống nào sau đây:

- Đặt sức khỏe của bệnh nhân vào tình trạng bị đe dọa trầm trọng
- Suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể
- Cơ quan hoặc bộ phận cơ thể bất kỳ mất chức năng hoạt động nghiêm trọng

**Dịch Vụ và Chăm Sóc Cấp Cứu:** Một trong hai trường hợp sau:

- Khám sàng lọc, kiểm tra và đánh giá y tế do bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật thực hiện, hoặc trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép thì là do một nhân viên phù hợp khác thực hiện dưới sự giám sát của bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật, để xác định xem có Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc chuyển dạ hay không và nếu có, thì tiến hành chăm sóc, điều trị và phẫu thuật, trong phạm vi giấy phép của người đó, nếu cần thiết để làm giảm hoặc loại bỏ Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu, trong khả năng của cơ sở y tế
- Khám sàng lọc, kiểm tra và đánh giá bổ sung do bác sĩ hoặc một nhân viên khác thực hiện trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép và trong phạm vi giấy phép hành nghề và đặc quyền lâm sàng của họ, để xác định xem có Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần hay không và dịch vụ chăm sóc cũng như điều trị cần thiết để làm giảm hoặc loại bỏ Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần trong khả năng của cơ sở y tế

**EOC:** Tài liệu *Chứng Từ Bảo Hiểm*, bao gồm mọi sửa đổi, mô tả phạm vi bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo *Thỏa Thuận* của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe với tổ chức của quý vị.

**Chứng Từ Bảo Hiểm:** Bất kỳ giấy chứng nhận, thỏa thuận, hợp đồng, tờ rơi hoặc thư xác nhận quyền lợi nào được cấp cho Hội Viên nêu rõ phạm vi bảo hiểm mà Hội Viên được hưởng.

**Dịch Vụ Thử Nghiệm:** Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm, trải qua các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Dịch Vụ Thử Nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

**Gia Đình:** Người Đăng Ký và tất cả Người Phụ Thuộc của họ.

**Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe:** Bất kỳ cá nhân có chuyên môn, tổ chức y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập, tổ chức, cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc cá nhân hay tổ chức khác nào được tiểu bang cấp phép hoặc ủy quyền để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

**Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe:** Kaiser Foundation Health Plan, Inc., một công ty phi lợi nhuận tại California. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe là một chương trình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý cấp phép để cung cấp quyền lợi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe.

**Tài Khoản Tiết Kiệm Y Tế (“HSA”):** Một tài khoản tín thác hoặc tài khoản giám hộ được miễn thuế, được lập theo Mục 223(d) của Bộ Luật Thuế Vụ dành riêng cho mục đích chi trả các chi phí y tế đủ tiêu chuẩn. Các khoản đóng góp vào Tài Khoản Tiết Kiệm Y Tế của một cá nhân đủ điều kiện sẽ được khấu trừ thuế theo luật thuế liên bang cho dù các cá nhân có kê khai từng khoản khấu trừ hay không. Để đóng góp vào Tài Khoản Tiết Kiệm Y Tế, quý vị phải được đài thọ theo một Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Có Khoản Khấu Trừ Cao đủ tiêu chuẩn và đáp ứng các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện theo luật thuế.

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không cung cấp dịch vụ tư vấn về thuế. Vui lòng tham vấn với cố vấn tài chính hoặc cố vấn về thuế của quý vị để được tư vấn về thuế hoặc để biết thêm thông tin về tư cách hội đủ điều kiện mở Tài Khoản Tiết Kiệm Y Tế.

**Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Có Khoản Khấu Trừ Cao (“HDHP”):** Một chương trình quyền lợi y tế đáp ứng các yêu cầu tại Mục 223(c)(2) của Bộ Luật Thuế Vụ. Chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe được tóm tắt trong *Bản Điều Lệ Chương Trình* này đã được thiết kế để trở thành HDHP có thể sử dụng với Tài Khoản Tiết Kiệm Y Tế.

**Khu Vực Chính:** Khu Vực nơi quý vị ghi danh (Khu Vực Miền Bắc California hoặc Miền Nam California). Lưu ý: Chúng tôi có thể mở rộng Khu Vực Phục Vụ tại Khu Vực Chính của quý vị vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản gửi cho Tổ Chức của quý vị. Bưu Điện Hoa Kỳ có thể sửa đổi các mã ZIP.

#### *Khu Vực Phục Vụ Miền Bắc California*

Nếu quý vị ghi danh ở Khu Vực Miền Bắc California, các mã ZIP sau đây cho mỗi quận đều nằm trong Khu Vực Phục Vụ tại Khu Vực Chính của quý vị:

- Quận Alameda (toàn quận): 94501-02, 94505, 94514, 94536-46, 94550-52, 94555, 94557, 94560, 94566, 94568, 94577-80, 94586-88, 94601-15, 94617-21, 94622-24, 94649, 94659-62, 94666, 94701-10, 94712, 94720, 95377, 95391
- Quận Alameda: 95640, 95669
- Quận Contra Costa (toàn quận): 94505-07, 94509, 94511, 94513-14, 94516-31, 94547-49, 94551, 94553, 94556, 94561, 94563-65, 94569-70, 94572, 94575, 94582-83, 94595-98, 94706-08, 94801-08, 94820, 94850
- Quận El Dorado: 95613-14, 95619, 95623, 95633-35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682, 95762
- Quận Fresno: 93242, 93602, 93606-07, 93609, 93611-13, 93616, 93618-19, 93624-27, 93630-31, 93646, 93648-52, 93654, 93656-57, 93660, 93662, 93667-68, 93675, 93701-12, 93714-18, 93720-30, 93737, 93740-41, 93744-45, 93747, 93750, 93755, 93760-61, 93764-65, 93771-79, 93786, 93790-94, 93844, 93888
- Quận Kings: 93230, 93232, 93242, 93631, 93656
- Quận Madera: 93601-02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636-39, 93643-45, 93653, 93669, 93720
- Quận Marin (toàn quận): 94901, 94903-04, 94912-15, 94920, 94924-25, 94929-30, 94933, 94937-42, 94945-50, 94952, 94956-57, 94960, 94963-66, 94970-71, 94973-74, 94976-79
- Quận Mariposa: 93601, 93623, 93653
- Quận Napa (toàn quận): 94503, 94508, 94515, 94558-59, 94562, 94567, 94573-74, 94576, 94581, 94599, 95476
- Quận Placer: 95602-04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677-78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746-47, 95765

- Quận Sacramento (toàn quận): 94203-06, 94209, 94229-30, 94232, 94235-37, 94239-40, 94244, 94247-50, 94252, 94254, 94256-59, 94261-63, 94267-69, 94271, 94273-74, 94277-80, 94283-85, 94287-90, 94293-98, 94571, 95608-11, 95615, 95621, 95624, 95626, 95628, 95630, 95632, 95638-39, 95641, 95652, 95655, 95660, 95662, 95670-71, 95673, 95678, 95680, 95683, 95690, 95693, 95741-42, 95757-59, 95763, 95811-38, 95840-43, 95851-53, 95860, 95864-67, 95894, 95899
- Quận San Francisco (toàn quận): 94102-05, 94107-12, 94114-34, 94137, 94139-47, 94151, 94158-61, 94163-64, 94172, 94177, 94188
- Quận San Joaquin (toàn quận): 94514, 95201-13, 95215, 95219-20, 95227, 95230-31, 95234, 95236-37, 95240-42, 95253, 95258, 95267, 95269, 95296-97, 95304, 95320, 95330, 95336-37, 95361, 95366, 95376-78, 95385, 95391, 95632, 95686, 95690
- Quận San Mateo (toàn quận): 94002, 94005, 94010-11, 94014-21, 94025-28, 94030, 94037-38, 94044, 94060-66, 94070, 94074, 94080, 94083, 94128, 94303, 94401-04, 94497
- Quận Santa Clara: 94022-24, 94035, 94039-43, 94085-89, 94301-06, 94309, 94550, 95002, 95008-09, 95011, 95013-15, 95020-21, 95026, 95030-33, 95035-38, 95042, 95044, 95046, 95050-56, 95070-71, 95076, 95101, 95103, 95106, 95108-13, 95115-36, 95138-41, 95148, 95150-61, 95164, 95170, 95172-73, 95190-94, 95196
- Quận Santa Cruz (toàn quận): 95001, 95003, 95005-7, 95010, 95017-19, 95033, 95041, 95060-67, 95073, 95076-77
- Quận Solano (toàn quận): 94503, 94510, 94512, 94533-35, 94571, 94585, 94589-92, 95616, 95618, 95620, 95625, 95687-88, 95690, 95694, 95696
- Quận Sonoma: 94515, 94922-23, 94926-28, 94931, 94951-55, 94972, 94975, 94999, 95401-07, 95409, 95416, 95419, 95421, 95425, 95430-31, 95433, 95436, 95439, 95441-42, 95444, 95446, 95448, 95450, 95452, 95462, 95465, 95471-73, 95476, 95486-87, 95492
- Quận Stanislaus (toàn quận): 95230, 95304, 95307, 95313, 95316, 95319, 95322-23, 95326, 95328-29, 95350-58, 95360-61, 95363, 95367-68, 95380-82, 95385-87, 95397
- Quận Sutter: 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692, 95836-7
- Quận Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
- Quận Yolo: 95605, 95607, 95612, 95615-18, 95620, 95645, 95691, 95694-95, 95697-98, 95776, 95798-99
- Quận Yuba: 95692, 95903, 95961

#### *Khu Vực Phục Vụ Miền Nam California*

Nếu quý vị ghi danh ở Khu Vực Miền Nam California, các mã ZIP sau đây cho mỗi quận đều nằm trong Khu Vực Phục Vụ tại Khu Vực Chính của quý vị:

- Quận Imperial: 92274-75
- Quận Kern: 93203, 93205-06, 93215-16, 93220, 93222, 93224-26, 93238, 93240-41, 93243, 93249-52, 93263, 93268, 93276, 93280, 93285, 93287, 93301-09, 93311-14, 93380, 93383-90, 93501-02, 93504-05, 93518-19, 93531, 93536, 93560-61, 93581
- Quận Los Angeles: 90001-84, 90086-89, 90091, 90093-96, 90099, 90134, 90140, 90189, 90201-02, 90205, 90209-13, 90220-24, 90230-32, 90239-42, 90245, 90247-51, 90254-55, 90260, 90262-67, 90270, 90272, 90274-75, 90277-78, 90280, 90290-96, 90301-12, 90401-11, 90501-10, 90601-10, 90623, 90630-31, 90637-40, 90650-52, 90660-62, 90670-71, 90701-03, 90706-07, 90710-17, 90723, 90731-34, 90744-49, 90755, 90801-10, 90813-15, 90822, 90831-33, 90840, 90842, 90844, 90846-48, 90853, 90895, 91001, 91003, 91006-12, 91016-17, 91020-21, 91023-25, 91030-31, 91040-43, 91046, 91066, 91077, 91101-10, 91114-18, 91121, 91123-26, 91129, 91182, 91184-85, 91188-89, 91199, 91201-10, 91214, 91221-22, 91224-26, 91301-11, 91313, 91316, 91321-22, 91324-28, 91330-31, 91333-35, 91337, 91340-46, 91350-57, 91361-62, 91364-65, 91367, 91371-72, 91376, 91380-87, 91390, 91392-96, 91401-13, 91416, 91423, 91426, 91436, 91470, 91482, 91499, 91501-08, 91510, 91521-23, 91601-10, 91614-18, 91702, 91706, 91711, 91714-16, 91722-24, 91731-35, 91740-41, 91744-50, 91754-56, 91759, 91765-73, 91775-76, 91778, 91780, 91788-93, 91801-04, 91896, 91899, 93243, 93510, 93532, 93534-36, 93539, 93543-44, 93550-53, 93560, 93563, 93584, 93586, 93590-91, 93599

- Quận Orange (toàn quận): 90620-24, 90630-33, 90638, 90680, 90720-21, 90740, 90742-43, 92602-07, 92609-10, 92612, 92614-20, 92623-30, 92637, 92646-63, 92672-79, 92683-85, 92688, 92690-94, 92697-98, 92701-08, 92711, 92728, 92735, 92780-82, 92799, 92801-09, 92811-12, 92814-17, 92821-23, 92825, 92831-38, 92840-46, 92856-57, 92859, 92861-71, 92885-87, 92899
- Quận Riverside: 91752, 92028, 92201-03, 92210-11, 92220, 92223, 92230, 92234-36, 92240-41, 92247-48, 92253-55, 92258, 92260-64, 92270, 92274, 92276, 92282, 92320, 92324, 92373, 92399, 92501-09, 92513-14, 92516-19, 92521-22, 92530-32, 92543-46, 92548, 92551-57, 92562-64, 92567, 92570-72, 92581-87, 92589-93, 92595-96, 92599, 92860, 92877-83
- Quận San Bernardino: 91701, 91708-10, 91729-30, 91737, 91739, 91743, 91758-59, 91761-64, 91766, 91784-86, 92252, 92256, 92268, 92277-78, 92284-86, 92305, 92307-08, 92313-18, 92321-22, 92324-25, 92329, 92331, 92333-37, 92339-41, 92344-46, 92350, 92352, 92354, 92357-59, 92369, 92371-78, 92382, 92385-86, 92391-95, 92397, 92399, 92401-08, 92410-11, 92413, 92415, 92418, 92423, 92427, 92880
- Quận San Diego: 91901-03, 91908-17, 91921, 91931-33, 91935, 91941-46, 91950-51, 91962-63, 91976-80, 91987, 92003, 92007-11, 92013-14, 92018-30, 92033, 92037-40, 92046, 92049, 92051-52, 92054-61, 92064-65, 92067-69, 92071-72, 92074-75, 92078-79, 92081-86, 92088, 92091-93, 92096, 92101-24, 92126-32, 92134-40, 92142-43, 92145, 92147, 92149-50, 92152-55, 92158-61, 92163, 92165-79, 92182, 92186-87, 92191-93, 92195-99
- Quận Tulare: 93238, 93261
- Quận Ventura: 90265, 91304, 91307, 91311, 91319-20, 91358-62, 91377, 93001-07, 93009-12, 93015-16, 93020-22, 93030-36, 93040-44, 93060-66, 93094, 93099, 93252

Đối với mỗi mã ZIP được liệt kê cho quận, Khu Vực Phục Vụ của quý vị chỉ bao gồm phần mã ZIP đó thuộc quận đó. Khi một mã ZIP dùng cho nhiều quận, một phần của mã ZIP đó thuộc quận khác sẽ không nằm trong Khu Vực Phục Vụ của quý vị, trừ khi quận đó được liệt kê ở trên và mã ZIP cũng được liệt kê cho quận đó.

**Dịch Vụ Nghiên Cứu:** Những loại thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đã trải qua nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật và đang trải qua nghiên cứu trên người cũng như đáp ứng tất cả những điều sau đây:

- Chưa hoàn thành việc xét nghiệm
- Chưa xác định được độ hiệu quả và an toàn của các dịch vụ này ở người
- Dịch vụ không được sử dụng rộng rãi

**Kaiser Permanente:** Kaiser Foundation Hospitals (một công ty phi lợi nhuận tại tiểu bang California), Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và Tổ Chức Y Khoa.

**Tiểu Bang Nơi Kaiser Permanente Hoạt Động:** California, Colorado, Đặc Khu Columbia, Georgia, Hawaii, Maryland, Oregon, Virginia và Washington.

**Đe Dọa Đến Tính Mạng:** Một trong hai hoặc cả hai trường hợp sau:

- Các bệnh hoặc tình trạng có khả năng tử vong cao trừ khi ngăn chặn quá trình tiến triển của bệnh
- Các bệnh hoặc tình trạng có khả năng gây tử vong, trong đó mục tiêu cuối cùng của việc can thiệp lâm sàng là để giữ mạng sống

**Tổ Chức Y Khoa:** Đối với các Hội Viên Khu Vực Miền Bắc California, Tổ Chức Y Khoa là Permanente Medical Group, Inc., một công ty chuyên nghiệp vì lợi nhuận và đối với các Hội Viên Khu Vực Miền Nam California, Tổ Chức Y Khoa là Southern California Permanente Medical Group, một đối tác chuyên nghiệp vì lợi nhuận.

**Cần Thiết Về Mặt Y Tế:** Dịch Vụ hoặc sản phẩm giải quyết các nhu cầu cụ thể của bệnh nhân đó nhằm mục đích ngăn ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị bệnh tật, thương tích, tình trạng hoặc các triệu chứng của bệnh, bao gồm cả việc giảm thiểu sự tiến triển của căn bệnh, thương tích, tình trạng đó hoặc các triệu chứng bệnh theo cách thức như sau:

- Phù hợp với các tiêu chuẩn được chấp nhận rộng rãi về chăm sóc sức khỏe, bao gồm tiêu chuẩn được chấp nhận rộng rãi về chăm sóc Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện

- Phù hợp về mặt lâm sàng xét theo loại hình, tần suất, mức độ, địa điểm và thời gian
- Không chủ yếu vì lợi ích kinh tế của chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe và Hội Viên hoặc vì sự thuận tiện của bệnh nhân, bác sĩ điều trị hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe khác

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 tuổi mang một số tình trạng khuyết tật nhất định và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (thường là những người suy thận vĩnh viễn cần lọc thận hay thay thận).

**Hội Viên:** Người Đăng Ký hoặc Người Phụ Thuộc của Người Đăng Ký có phạm vi bảo hiểm đang hoạt động.

**Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện:** Tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện thuộc bất kỳ danh mục chẩn đoán nào được liệt kê trong chương về rối loạn tâm thần và hành vi thuộc ấn bản mới nhất của tài liệu Bảng Phân Loại Quốc Tế về Bệnh Tật hoặc được liệt kê trong phiên bản mới nhất của Sách Hướng Dẫn Chẩn Đoán và Thống Kê về Rối Loạn Tâm Thần.

**Thăm Khám với Chuyên Gia Y Tế Không Phải Là Bác Sĩ:** Dịch vụ tư vấn, đánh giá và điều trị do các chuyên gia y tế không phải là bác sĩ (như y tá, phụ tá bác sĩ, chuyên gia đo thị lực, chuyên gia chuyên khoa chân và chuyên gia thính học) thực hiện.

**Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực:** Dịch Vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để ngăn ngừa tình trạng sức khỏe của quý vị (hoặc thai nhi) suy giảm nghiêm trọng do bệnh không lường trước, thương tích không lường trước hoặc biến chứng không lường trước của bệnh trạng hiện tại (bao gồm cả tình trạng thai nghén) nếu tất cả những điều dưới đây là đúng:

- Quý vị tạm thời ở ngoài Khu Vực Phục Vụ
- Một người biết suy luận tin là sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) sẽ bị suy giảm nghiêm trọng nếu quý vị phải chờ cho đến khi quý vị trở về Khu Vực Phục Vụ của mình để được điều trị

**Thuốc Theo Toa cho Bệnh Nhân Ngoại Trú:** Một loại thuốc tự dùng được Cơ Quan Thực Phẩm Và Dược Phẩm liên bang chấp thuận bán cho công chúng thông qua nhà thuốc bán lẻ hoặc có dịch vụ đặt mua qua bưu điện, cần có toa thuốc và chưa được cung cấp để sử dụng cho bệnh nhân nội trú.

**Thăm Khám với Bác Sĩ Chuyên Khoa:** Dịch vụ tư vấn, đánh giá và điều trị do các bác sĩ chuyên khoa, bao gồm Bác Sĩ riêng Thuộc Chương Trình không phải là Bác Sĩ Chăm Sóc Chính, thực hiện.

**Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình:** Số tiền quý vị phải trả theo EOC trong Giai Đoạn Tích Lũy cho một số Dịch Vụ nhất định trước khi chúng tôi đài thọ các Dịch Vụ này tại mức Tiền Đồng Trả hoặc Tiền Đồng Bảo Hiểm áp dụng trong Giai Đoạn Tích Lũy đó. Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình được liệt kê trong phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)*. Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình là dành cho năm dương lịch, trừ khi phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* xác định Giai Đoạn Tích Lũy khác. Nếu phạm vi bảo hiểm của quý vị bao gồm Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình, hãy tham khảo EOC để biết danh sách các Dịch Vụ phải chịu Khoản Khấu Trừ theo Chương Trình.

**Cơ Sở Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ cơ sở y tế nào được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh). Cơ Sở Y Tế Thuộc Chương trình bao gồm các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, Phòng Khám Y Khoa Thuộc Chương Trình và các cơ sở khác mà chúng tôi đã chỉ định trong danh bạ. Danh bạ này được cập nhật định kỳ. Thời gian hoạt động của Cơ sở Y Tế Thuộc Chương Trình có thể thay đổi. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

**Bệnh Viện Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ bệnh viện nào được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) cho Khu Vực Phục Vụ của quý vị. Trong danh bạ, một số Bệnh Viện Thuộc Chương Trình được liệt kê là các Trung Tâm Y Tế Thuộc Kaiser Permanente. Danh bạ này được cập nhật định kỳ. Thời gian hoạt động của Bệnh Viện Thuộc Chương Trình có thể thay đổi. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

**Phòng Khám Y Khoa Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ phòng khám y khoa nào được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) cho Khu Vực Phục Vụ của quý vị. Trong danh bạ, Trung Tâm Y Tế Thuộc Kaiser Permanente có thể bao gồm cả Phòng Khám Y Khoa Thuộc Chương Trình. Danh bạ này được cập nhật định kỳ. Thời gian hoạt động của Phòng Khám Y Khoa Thuộc Chương Trình có thể thay đổi. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

**Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình:** Tổng giá trị Khoản Chia Sẻ Chi Phí mà quý vị phải trả trong Giai Đoạn Tích Lũy cho một số Dịch Vụ được đài thọ mà quý vị nhận được trong cùng Giai Đoạn Tích Lũy đó. Hãy tham khảo phần *Quyền Lợi của Quý Vị (Bản Điều Lệ Chương Trình Phần Một)* để tìm hiểu về Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình. Hãy tham khảo *EOC* để biết Dịch Vụ nào áp dụng Chi Phí Tự Trả Tối Đa của Chương Trình.

**Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình:** Nhà thuốc do Kaiser Permanente sở hữu và điều hành hoặc một nhà thuốc khác mà chúng tôi chỉ định. Hãy tham khảo Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) cho Khu Vực Phục Vụ của quý vị để biết vị trí của các Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình. Danh bạ này được cập nhật định kỳ. Thời gian hoạt động của Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình có thể thay đổi. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

**Bác Sĩ Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ bác sĩ có giấy phép nào là đối tác hoặc nhân viên của Tổ Chức Y Khoa hoặc bất kỳ bác sĩ có giấy phép nào có hợp đồng cung cấp Dịch Vụ cho các Hội Viên trong Khu Vực Phục Vụ (nhưng không bao gồm các bác sĩ chỉ có hợp đồng cung cấp Dịch Vụ cần giấy giới thiệu).

**Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình:** Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, Bác Sĩ Thuộc Chương Trình, Tổ Chức Y Khoa, Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe khác được Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe chỉ định làm Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình tại Khu Vực Phục Vụ của quý vị.

**Chăm Sóc Sau Ổn Định:** Các Dịch Vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế liên quan đến Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần của quý vị mà quý vị nhận được tại bệnh viện (bao gồm cả ở khoa cấp cứu), phòng cấp cứu độc lập hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn sau khi bác sĩ điều trị của quý vị xác định rằng tình trạng này đã Ổn Định. Dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định cũng bao gồm thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ theo *EOC*, nếu Cần Thiết Về Mặt Y Tế sau khi rời khoa cấp cứu và liên quan đến cùng Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu đó. Để biết thêm thông tin về thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ theo chương trình của quý vị, hãy xem “Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (“DME”) Dùng Tại Nhà” trong phần “Quyền lợi” trong *EOC* của quý vị.

**Phí Bảo Hiểm:** Số tiền định kỳ mà tổ chức của quý vị chịu trách nhiệm thanh toán để duy trì tư cách hội viên của quý vị theo *EOC*, trừ khi quý vị có trách nhiệm trả Phí Bảo Hiểm nếu quý vị có bảo hiểm Cal-COBRA.

**Thuốc Theo Toa:** Một loại thuốc được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (“FDA”) liên bang chấp thuận để bán cho người tiêu dùng, cần có toa thuốc và không được dùng cho bệnh nhân nội trú. Thuật ngữ “thuốc” hoặc “thuốc theo toa” bao gồm những mục sau đây:

- Các thiết bị dùng một lần cần thiết về mặt y tế để sử dụng thuốc theo toa được đài thọ, chẳng hạn như buồng đệm và ống hít để sử dụng thuốc theo toa dạng khí dung cho bệnh nhân ngoại trú
- Ống tiêm để dùng các loại thuốc theo toa tự tiêm không đựng trong ống tiêm đã nạp sẵn
- Thuốc, thiết bị và sản phẩm được FDA chấp thuận được đài thọ theo quyền lợi thuốc theo toa của sản phẩm theo các mục 1367.002, 1367.25 và 1367.51 của Bộ Luật về Sức Khỏe và An Toàn, bao gồm bất kỳ loại thuốc không ca, thiết bị và sản phẩm được FDA chấp thuận nào
- Bất kỳ loại vắc-xin hoặc quyền lợi chăm sóc sức khỏe nào khác được đài thọ theo Dịch Vụ Nhà Thuốc Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú” trong *EOC*

**Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần:** Chứng rối loạn tâm thần biểu hiện bằng các triệu chứng cấp tính có mức độ nghiêm trọng đủ để khiến bệnh nhân trở thành mối nguy hiểm tức thời cho chính mình hoặc người khác hoặc tức thời không thể tự cung cấp hoặc sử dụng thức ăn, nơi ở hoặc quần áo do tình trạng rối loạn tâm thần đó.



**Khu Vực:** Nơi tổ chức Kaiser Foundation Health Plan hoặc chương trình bảo hiểm liên kết triển khai chương trình chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ trực tiếp. Các Khu Vực có thể thay đổi vào ngày 1 tháng 1 mỗi năm. Khu Vực hiện gồm Đặc Khu Columbia cùng các vùng ở California, Colorado, Georgia, Hawaii, Maryland, Oregon, Virginia và Washington. Để biết danh sách cập nhật các địa điểm thuộc Khu Vực, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (người dùng TTY xin gọi số **711**).

**Khu Vực Phục Vụ:** Khu vực địa lý được chương trình chỉ định, trong khu vực đó chương trình sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

**Dịch Vụ:** Dịch vụ hoặc vật dụng để chăm sóc sức khỏe (“chăm sóc sức khỏe” bao gồm chăm sóc sức khỏe thể chất, chăm sóc sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện) và Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho Người Rối Loạn Phổ Tự Kỳ được đài thọ theo “Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần” trong EOC.

**Ổn Định Bệnh Trạng:** Thực hiện điều trị y tế cần thiết cho Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần nhằm bảo đảm, trong xác suất y khoa hợp lý, tình trạng của bệnh nhân không thể trở nặng hơn trong lúc di chuyển bệnh nhân ra khỏi cơ sở y tế hoặc do sự di chuyển này gây ra. Đối với phụ nữ mang thai đang đau bụng chuyển dạ, khi không có đủ thời giờ để chuyển người mẹ an toàn sang một bệnh viện khác trước khi sinh (hoặc khi việc di chuyển này có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hay sự an toàn của người mẹ hoặc thai nhi), “Ổn Định Bệnh Trạng” có nghĩa là cho người mẹ sinh con tại chỗ (kể cả việc lấy nhau ra).

**Người Đăng Ký:** Hội Viên tự đủ điều kiện trở thành hội viên và không phải ở tình trạng là Người Phụ Thuộc, đồng thời là người thỏa mãn các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện là Người Đăng Ký.

**Thỏa Thuận Mang Thai Hộ:** Thỏa thuận trong đó một người đồng ý mang thai và giao (các) con cho (những) người khác có ý định nuôi (những) trẻ đó. Người đó có thể thụ thai theo bất kỳ cách nào bao gồm nhưng không giới hạn ở thụ tinh nhân tạo, thụ tinh trong tử cung, thụ tinh trong ống nghiệm hoặc thông qua phẫu thuật cấy ghép trứng đã thụ tinh của người khác. Theo mục đích của EOC, “Thỏa Thuận Mang Thai Hộ” bao gồm tất cả các loại thỏa thuận mang thai hộ, kể cả các thỏa thuận mang thai hộ truyền thống và các thỏa thuận mang thai hộ không có quan hệ di truyền.

**Thăm Khám Sức Khỏe Từ Xa:** Các lần thăm khám qua video tương tác và qua điện thoại theo lịch giữa quý vị và nhà cung cấp của quý vị.

**Chăm Sóc Khẩn Cấp:** Dịch Vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị bệnh trạng cần được chăm sóc y tế kịp thời, nhưng không phải là Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu hoặc Tình Trạng Y Tế Cấp Cứu về Tâm Thần.

## Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử

Trong tài liệu này, “chúng tôi” hoặc “của chúng tôi” có nghĩa là Kaiser Permanente (Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, The Permanente Medical Group, Inc., và Southern California Medical Group). Thông báo này hiện có trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org**.

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Chúng tôi tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang.

Chúng tôi không phân biệt đối xử, loại trừ hay đối xử khác biệt với người nào đó vì lý do tuổi tác, chủng tộc, nhận dạng nhóm sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nền tảng văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, nhận dạng giới tính, cách thể hiện giới tính, khuynh hướng giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, bệnh trạng, nguồn thanh toán, thông tin di truyền, quyền công dân, ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc tình trạng nhập cư.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ sau:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn với chúng tôi, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
  - ◆ Thông tin bằng văn bản theo các định dạng khác (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử để truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên đủ trình độ
  - ◆ Thông tin được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo các số điện thoại bên dưới. Cuộc gọi này được miễn cước. Ban dịch vụ hội viên không làm việc vào các ngày lễ lớn.

- Medicare, bao gồm cả D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày trong tuần.
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
- Mọi chương trình khác: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, băng đĩa thu âm hay các định dạng điện tử. Để lấy một bản sao theo một trong những định dạng thay thế này hay định dạng khác, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi và yêu cầu định dạng mà quý vị cần.

### Cách đệ trình phàn nàn với Kaiser Permanente

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử với chúng tôi nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hay phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác. Quý vị có thể đệ trình phàn nàn qua điện thoại, thư tín, trực tiếp hay trực tuyến. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage)* hay *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)* của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin về những lựa chọn áp dụng cho quý vị, hay để được trợ giúp đệ trình phàn nàn. Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử bằng các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi. Số điện thoại được cho ở trên
- **Qua thư tín:** Tải xuống một mẫu đơn tại **kp.org** hay gọi ban Dịch Vụ Hội Viên và yêu cầu họ gửi cho quý vị một mẫu đơn mà quý vị có thể gửi lại.
- **Trực tiếp:** Hoàn tất mẫu đơn Than Phiền hay Yêu Cầu Thanh Toán/Yêu Cầu Quyền Lợi tại văn phòng dịch vụ hội viên ở một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (truy cập danh mục nhà cung cấp của quý vị tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org**

Quý vị cũng có thể liên hệ trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente theo địa chỉ dưới đây:

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
 Member Relations Grievance Operations  
 P.O. Box 939001  
 San Diego CA 92193

### **Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California** *(Dành Riêng Cho Người Thụ Hưởng Medi-Cal)*

Quý vị cũng có thể đệ trình than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hay qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370** (TTY **711**)
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền hay gửi thư đến:  
 Office of Civil Rights  
 Department of Health Care Services  
 P.O. Box 997413, MS 0009  
 Sacramento, CA 95899-7413  
 Mẫu đơn than phiền hiện có tại: [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

### **Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.**

Quý vị cũng có quyền đệ trình than phiền về phân biệt đối xử với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Quý vị có thể đệ trình than phiền bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019** (TTY **711** hay **1-800-537-7697**)
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:  
 U.S. Department of Health and Human Services  
 200 Independence Avenue, SW  
 Room 509F, HHH Building  
 Washington, D.C. 20201  
 Mẫu đơn than phiền hiện có tại  
<https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Trực tuyến:** Truy cập Công Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

## Notice of Language Assistance

**English: ATTENTION.** Language assistance is available at no cost to you. You can ask for interpreter services, including sign language interpreters. You can ask for materials translated into your language or alternative formats, such as braille, audio, or large print. You can also request auxiliary aids and devices at our facilities. Call our Member Services department for help. Member services is closed on major holidays.

- Medicare, including D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), 8 a.m. to 8 p.m., 7 days a week
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), 24 hours a day, 7 days a week
- All others: **1-800-464-4000** (TTY 711), 24 hours a day, 7 days a week

**Arabic: تنبيه.** المساعدة اللغوية متوفرة بدون تكلفة عليك. يمكنك طلب خدمات الترجمة، بما في ذلك مترجمي لغة الإشارة. يمكنك طلب وثائق مترجمة بلغتك أو بصيغ بديلة مثل طريقة برايل للمكفوفين أو ملف صوتي أو الطباعة بأحرف كبيرة. يمكنك أيضاً طلب وسائل مساعدة وأجهزة مساعدة في مرافقنا. اتصل مع قسم خدمات الأعضاء لدينا للحصول على المساعدة. لا تعمل خدمات الأعضاء في العطلات الرئيسية.

- Medicare، بما في ذلك D-SNP على: **1-800-443-0815** (TTY 711)، 8 صباحاً إلى 8 مساءً، 7 أيام في الأسبوع
- Medi-Cal: على **1-855-839-7613** (TTY 711)، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع
- الآخرين جميعاً: **1-800-464-4000** (TTY 711)، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع

**Armenian: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ:** Լեզվական աջակցությունը հասանելի է ձեզ անվճար: Դուք կարող եք խնդրել բանավոր թարգմանության ծառայություններ, այդ թվում՝ ժեստերի լեզվի թարգմանիչներ: Դուք կարող եք խնդրել ձեր լեզվով թարգմանված նյութեր կամ այլընտրանքային ձևաչափեր, ինչպիսիք են՝ բրայլը, ձայնագրությունը կամ խոշոր տառատեսակը: Դուք կարող եք նաև դիմել օժանդակ աջակցության և սարքերի համար, որոնք առկա են մեր հաստատություններում: Օգնության համար զանգահարեք մեր Անդամների սպասարկման բաժին: Անդամների սպասարկման բաժինը փակ է հիմնական տոն օրերին:

- Medicare, ներառյալ D-SNP` 1-800-443-0815 (TTY 711), 8 a.m.-ից 8 p.m.-ը, շաբաթը 7 օր
- Medi-Cal` 1-855-839-7613 (TTY 711), օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր
- Մյուս բոլորը` 1-800-464-4000 (TTY 711), օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր

**Chinese:** 请注意，我们有免费语言协助。您可以要求我们提供口译服务，包括手语翻译员。您可以要求将资料翻译成您所使用的语言或其他格式的版本，如盲文、音频或大字版。您还可以要求使用我们设施中的语言辅助工具和设备。请联系会员服务部以获取帮助。重要节假日期间会员服务不开放。

- Medicare, 包括 D-SNP : 1-800-443-0815 (TTY 711), 每周 7 天, 上午 8 点至晚上 8 点
- Medi-Cal : 1-855-839-7613 (TTY 711), 每周 7 天, 每天 24 小时
- 所有其他保险计划: 1-800-757-7585 (TTY 711), 每周 7 天, 每天 24 小时

**Farsi:** توجه. امکان بهره‌مندی از مساعدت زبانی به طور رایگان برای شما وجود دارد. می‌توانید خدمات ترجمه شفاهی را درخواست کنید، از جمله مترجمان زبان اشاره. همچنین می‌توانید مطالب ترجمه‌شده به زبان خودتان یا در قالب‌های جایگزین را درخواست کنید، از جمله خط بریل، فایل صوتی، یا چاپ با حروف درشت. همچنین می‌توانید امکانات و دستگاه‌های کمکی را از مراکز ما درخواست کنید. برای دریافت کمک، با خدمات اعضای ما تماس بگیرید. خدمات اعضاء، در تعطیلات رسمی بسته است.

- Medicare, شامل D-SNP: با شماره 1-800-443-0815 (TTY 711) از 8 صبح تا 8 عصر، در 7 روز هفته تماس بگیرید
- Medi-Cal: با شماره 1-855-839-7613 (TTY 711)، در 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته تماس بگیرید
- همه موارد دیگر: با شماره 1-800-464-4000 (TTY 711)، در 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته تماس بگیرید

**Hindi:** ध्यान दें। भाषा सहायता आपके लिए बिना किसी शुल्क के उपलब्ध है। आप दुभाषिया सेवाओं के लिए अनुरोध कर सकते हैं, जिसमें साइन लैंग्वेज के दुभाषिये भी शामिल हैं। आप सामग्रियों को अपनी भाषा या वैकल्पिक प्रारूप, जैसे कि ब्रेल, ऑडियो, या बड़े प्रिंट में अनुवाद करवाने के लिए भी कह सकते हैं। आप हमारे सुविधा-केंद्रों पर सहायक साधनों और उपकरणों का भी अनुरोध कर सकते हैं। सहायता के लिए हमारे सदस्य सेवा विभाग को कॉल करें। सदस्य सेवा विभाग मुख्य छुट्टियों वाले दिन बंद रहता है।

- Medicare, जिसमें D-SNP शामिल है: 1-800-443-0815 (TTY 711), सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक, सप्ताह के 7 दिन
- Medi-Cal: 1-855-839-7613 (TTY 711), दिन के चौबीस घंटे, सप्ताह के 7 दिन
- बाकी सभी: 1-800-464-4000 (TTY 711), दिन के चौबीस घंटे, सप्ताह के 7 दिन

**Hmong:** FAJ SEEB. Muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Koj muaj peev xwm thov kom pab txhais lus, suav nrog kws txhais lus piav tes. Koj muaj peev xwm thov kom muab cov ntaub ntawv no txhais ua koj yam lus los sis ua lwm hom, xws li hom ntawv rau neeg dig muag xuas, tso ua suab lus, los sis luam tawm kom koj. Koj kuj tuaj yeem thov kom muab tej khoom pab dawb thiab tej khoom siv txhawb tau rau ntawm peb cov chaw kuaj mob. Hu mus thov kev pab

rau ntwam peb Lub Chaw Pab Tswv Cuab. Lub chaw pab tswv cuab kaw rau cov hnuv so uas tseem ceeb.

- Medicare, suav nrog D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj, 7 hnuv hauv ib lub vij
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 teev hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lub vij
- Tag nrho lwm yam: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 teev hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lub vij

**Japanese:** **ご注意。** 言語サポートは無料でご利用いただけます。あなたは手話通訳を含む通訳サービスを依頼できます。点字、大型活字、または録音音声など、あなたの言語に翻訳された資料や別のフォーマットの資料を求めることができます。当社の施設では補助器具や機器の要請も承っております。支援が必要な方は、加入者サービス部門にお電話ください。加入者向けサービスは主要な休日では営業していません。

- D-SNP を含む Medicare: **1-800-443-0815 (TTY 711)** 、午前 8 時から午後 8 時まで、年中無休
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)** 、24 時間、年中無休
- その他全て: **1-800-464-4000 (TTY 711)** 、24 時間、年中無休

**Khmer (Cambodian):** យកចិត្តទុកដាក់។ ជំនួយភាសាគឺមានដោយមិនគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែ រួមទាំងអ្នកបកប្រែភាសាសញ្ញាផងដែរ។ អ្នកអាចស្នើសុំឯកសារដែលត្រូវបានបកប្រែជាភាសារបស់អ្នក ឬទម្រង់ផ្សេងទៀតដូចជាអក្សរស្នាម សំឡេង ឬអក្សរធំៗ។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំជំនួយបន្ថែម និងឧបករណ៍ជំនួយនៅតាមកន្លែងរបស់យើងផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅផ្នែកសេវាសមាជិករបស់យើងសម្រាប់ជំនួយ។ សេវាសមាជិកត្រូវបានបិទនៅថ្ងៃឈប់សម្រាកសំខាន់ៗ។

- Medicare, រួមទាំង D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)** ពីម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 8 យប់ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)** 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍
- ផ្សេងៗទៀត៖ **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍

**Korean:** **안내 사항.** 무료 언어 지원 제공. 수화 통역사를 포함한 통역 서비스를 요청할 수 있습니다. 한국어로 번역된 자료 또는 점자, 오디오 또는 큰 글씨와 같은 대체 형식의 자료를 요청할 수 있습니다. 저희 시설에서 보조 기구와 장치를 요청할 수도 있습니다. 가입자 서비스 부서에 도움을 요청하시기 바랍니다. 주요 공휴일에는 가입자 서비스를 운영하지 않습니다.

- Medicare(D-SNP 포함), 주 7 일 오전 8 시~오후 8 시에 **1-800-443-0815 (TTY 711)** 번으로 문의
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 주 7 일, 하루 24 시간
- 기타: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 주 7 일, 하루 24 시간

**Laotian: ໂປດຊາບ.** ມີການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ.

ທ່ານສາມາດຂໍບໍລິການນາຍພາສາ, ລວມທັງນາຍພາສາມື. ທ່ານ

ສາມາດຂໍໃຫ້ແປເອກະສານນີ້ເປັນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ຮູບ ແບບອື່ນ ເຊັ່ນ ອັກສອນນູນ,

ສຽງ, ຫຼື ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ນອກຈາກນັ້ນທ່ານຍັງສາມາດຮ້ອງຂໍເຄື່ອງຊ່ວຍຟັງ ແລະ

ອຸປະກອນການຊ່ວຍເຫຼືອໃນສະຖານທີ່ຂອງພວກເຮົາ. ໂທຫາພະແນກບໍລິການສະມາຊິກຂອງພວກເຮົາເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ. ພະແນກບໍລິການສະມາຊິກແມ່ນປິດໃນວັນພັກທີ່ສໍາຄັນຕ່າງໆ.

- Medicare, ລວມທັງ D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ
- ອື່ນໆ: **1-800-464-4000** (TTY 711), 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ

**Mien: CAU FIM JANGX LONGX OC.** Ninh mbuo duqv liepc ziangx tengx faan waac bun meih muangx mv zuqc heuc meih ndorqv nyaanh cingv oc. Meih core haiv tov taux ninh mbuo tengx lorz faan waac bun meih, caux longc buoz wuv faan waac bun muangx. Meih aengx haih tov taux ninh mbuo dorh nyungc horngx jaa dorngx faan benx meih nyei waac a'fai fiev bieqc da'nyei diuc daan, fiev benx domh nzangc-pokc bun hlou, bungx waac-qiez bun uangx, a'fai aamx bieqc domh zeiv-linh. Meih core haih tov longc benx wuotc ginc jaa-dorngx tengx aengx caux jaa-sic nzie bun yiem njiec zorc goux baengc zingh gorn zangc. Mborqv finx lorz taux yie mbuo dinc zangc domh gorn ziux goux baengc mienh nyei dorngx liouh tov heuc ninh mbuo tengx nzie weih. Ziux goux baengc mienh nyei gorn zangc se gec mv zoux gong yiem gingc nyei hnoi-nyieqc oc.

- Medicare, caux D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), yiem 8 dimv lungh ndorm taux 8 dimv lungh muonx, yietc norm leiz baaix zoux gong 7 hnoi
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), yietc hnoi goux junh 24 norm ziangh hoc, yietc norm leiz baaix zoux gong 7 hnoi
- Yietc zungv da'nyei diuc jauv-louc: **1-800-464-4000** (TTY 711), yietc hnoi goux junh 24 norm ziangh hoc, yietc norm leiz baaix zoux gong 7 hnoi

**Navajo: GIHA.** Tséé' naalkáah sidá'ígíí éí doo t'ée' íí'í' dah sidáa'ígíí. T'ée' góó t'ízi'ígíí éí tséé' naalkáah sidá'ígíí bikáa' dah sidaa'ígíí, t'á'ii bik'eh dah na'alka'ígíí. T'á'ii éí t'ée' góó t'ízi'ígíí bik'eh dah deidiyós, t'á'ii éí bi'ée' bik'eh dah na'alka'ígíí bik'eh dah deidiyós. T'á'ii bik'eh dah na'alka'ígíí bikáa' dah na'alka'ígíí t'áa'altso bik'eh dah deidiyós. Bi'ée' naalkáah sidá'ígíí bik'eh ha'a'aah. T'á'ii bik'eh dah na'alka'ígíí éí bik'eh dah naazhjaa'ígíí bik'eh dah na'alka'ígíí.

- Medicare, bikáa' dah deidiyós D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), 8 a.m. góó 8 p.m., 7 jí t'áá'í'í damóo
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), 24 t'ohch'oolí t'áá'í'í jí, 7 jí t'áá'í'í damóo
- T'áa' al'aa: **1-800-464-4000** (TTY 711), 24 t'ohch'oolí t'áá'í'í jí, 7 jí t'áá'í'í damóo

**Punjabi: ਧਿਆਨ ਦਿਓ।** ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਦੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਭਾਸ਼ਿਏ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਈਨ ਲੈਂਗੂਵੇਜ਼ ਦੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਏ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੈਕਲਪਿਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ 'ਤੇ ਸਹਾਇਕ ਏਡਜ਼ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨਾਂ ਲਈ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਮਦਦ ਲਈ ਸਾਡੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵਿਭਾਗ ਮੁੱਖ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

- Medicare, ਜਿਸ ਵਿੱਚ D-SNP ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ: **1-800-443-0815** (TTY 711), ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ
- ਬਾਕੀ ਸਾਰੇ: **1-800-464-4000** (TTY 711), ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ

**Russian: ВНИМАНИЕ!** Для Вас доступны бесплатные услуги перевода. Вы можете запросить услуги устного перевода, в том числе услуги переводчика языка жестов. Вы также можете запросить материалы, переведенные на ваш язык или в альтернативных форматах, например шрифтом Брайля, крупным шрифтом или в аудиоформате. Вы также можете запросить дополнительные приспособления и вспомогательные устройства в наших учреждениях. Если Вам нужна помощь, позвоните в отдел обслуживания участников. Отдел обслуживания участников не работает в дни государственных праздников.

- Medicare, включая D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), без выходных с 8:00 до 20:00.
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), круглосуточно без выходных.
- Любые другие поставщики услуг: **1-800-464-4000** (TTY 711), круглосуточно без выходных.

**Spanish: ATENCIÓN.** Se ofrece ayuda en otros idiomas sin ningún costo para usted. Puede solicitar servicios de interpretación, incluyendo intérpretes de lengua de señas. Puede solicitar materiales traducidos a su idioma o en formatos alternativos, como braille, audio o letra grande. También puede solicitar ayuda adicional y dispositivos auxiliares en nuestros centros de atención. Llame al Departamento de Servicio a los Miembros para pedir ayuda. Servicio a los Miembros está cerrado los días festivos principales.

- Medicare, incluyendo D-SNP: **1-800-443-0815** (TTY 711), los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana
- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Todos los otros: **1-800-788-0616** (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Tagalog: PAUNAWA.** May magagamit na tulong sa wika nang wala kang babayaran. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng interpreter, kasama ang mga interpreter sa sign language. Maaari kang humiling ng mga babasahin na nakasalin-wika sa iyong wika o sa mga alternatibong format, na tulad ng braille, audio, o malalaking titik. Puwede ka ring humiling ng mga karagdagang tulong at device sa aming mga pasilidad. Tawagan ang aming departamento ng Mga Serbisyo sa Miyembro para sa tulong. Ang mga serbisyo sa miyembro ay sarado sa mga pangunahing holiday.



- Medicare, kasama ang D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, 8 a.m. hanggang 8 p.m., 7 araw sa isang linggo
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo
- Ang lahat ng iba: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo

**Thai: ส่งถึง** มีบริการให้ความช่วยเหลือด้านภาษา แก่ท่านโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ท่านสามารถขอรับบริการล่าม รวมถึงล่ามภาษามือได้ ท่านสามารถขอให้แปลเอกสาร เป็นภาษาของท่าน หรือในรูปแบบอื่นๆ เช่นอักษรเบรลล์ ไฟล์เสียง หรือตัวอักษรขนาดใหญ่ ท่านสามารถขอรับอุปกรณ์ ช่วยเหลือและอุปกรณ์เสริมได้ ณ สถานที่ให้บริการของเรา โทรติดต่อฝ่ายบริการสมาชิกของเราเพื่อขอความช่วยเหลือได้ ฝ่ายบริการสมาชิกจะปิดทำการในวันหยุดราชการต่างๆ

- Medicare รวมถึง D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)** 8.00 น. ถึง 20.00 น. หรือ 7 วันต่อสัปดาห์
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)** ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ 7 วันต่อสัปดาห์
- อื่นๆ ทั้งหมด: **1-800-464-4000 (TTY 711)** ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ 7 วันต่อสัปดาห์

**Ukrainian: УВАГА!** Послуги перекладача надаються безкоштовно. Ви можете залишити запит на послуги усного перекладу, зокрема мовою жестів. Ви можете зробити запит на отримання матеріалів, перекладених вашою мовою, або в альтернативних форматах, як-от надрукованим шрифтом Брайля чи великим шрифтом, а також у звуковому форматі. Крім того, ви можете зробити запит на отримання допоміжних засобів і пристроїв у закладах нашої мережі компаній. Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів. Відділ обслуговування клієнтів зачинений у державні свята.

- Medicare, зокрема D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, з 8:00 до 20:00, без вихідних.
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, цілодобово, без вихідних.
- Усі інші надавачі послуг: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, цілодобово, без вихідних.

**Vietnamese: LƯU Ý.** Chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ thông dịch, bao gồm cả thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu. Quý vị có thể yêu cầu tài liệu được dịch sang ngôn ngữ của quý vị hay định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi braille, băng đĩa thu âm hay bản in khổ chữ lớn. Quý vị cũng có thể yêu cầu các phương tiện và thiết bị phụ trợ tại các cơ sở của chúng tôi. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để được trợ giúp. Ban dịch vụ hội viên không làm việc vào những ngày lễ lớn.

- Medicare, bao gồm cả D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày trong tuần
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
- Mọi chương trình khác: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.