

Thông Tin Quan Trọng Bên Trong



Gọi cho ban dịch vụ hội viên KP theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



Cảm Nang Hội Viên

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Bản Điều Lệ
Chương Trình (“EOC/DF”) 2026

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2026
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Khu Vực Miền Bắc và Miền Nam California

Mục lục

Mục lục.....	iii
Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	x
Các ngôn ngữ khác	x
Các định dạng khác.....	x
Dịch vụ thông dịch	xi
Chào mừng đến với Kaiser Permanente!	12
Cẩm Nang Hội Viên	12
Liên lạc với chúng tôi.....	13
1. Bắt đầu với tư cách là hội viên	14
Cách tìm sự trợ giúp.....	14
Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente	14
Ai có thể là hội viên	15
Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp	15
Thẻ Nhận Dạng (“ID”).....	16
2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	18
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	18
Bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc khi nào.....	19
Những cân nhắc đặc biệt cho Người Da Đỏ trong chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý.....	20
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào.....	20
Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente.....	21
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	21
Sinh viên chuyển đến quận mới hay bên ngoài California.....	22
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc	25
Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc Thông Thường cho Hội Viên Mới	25
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc khi một Nhà Cung Cấp rời khỏi mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi.....	26
Những bệnh trạng đủ tiêu chuẩn được Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc.....	26
Các yêu cầu khác về việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc	28
Chi phí	29
Chi phí của hội viên	29
Với hội viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và có Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng	30
Nhà cung cấp sẽ được thanh toán như thế nào	31



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	31
Yêu cầu chúng tôi hoàn trả chi phí cho quý vị	31
Cách đệ trình yêu cầu thanh toán.....	33
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	35
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	35
Nhà cung cấp chăm sóc chính (“PCP”)	37
Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác.....	39
Cuộc Hẹn Thăm Khám Sức Khỏe Ban Đầu (“IHA”).....	40
Với Hội Viên Medi-Cal mới tham gia Kaiser Permanente	40
Với Hội Viên Medi-Cal có bảo hiểm Kaiser Permanente từ trước.....	41
Chăm sóc định kỳ.....	41
Mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal	43
Nhà cung cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.....	44
Nhà cung cấp ngoài mạng lưới ở bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị	45
Nhà Cung Cấp Bên Ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị	46
Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cho Bệnh Trạng Hội Đủ Điều Kiện Với CCS	47
Cách hoạt động của dịch vụ chăm sóc có quản lý.....	48
Hội viên mà có cả Medicare và Medi-Cal	48
Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị thuộc Kaiser Permanente	49
Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị không thuộc Kaiser Permanente	49
Bác Sĩ.....	49
Bệnh Viện	50
Danh Mục Nhà Cung Cấp Medi-Cal	51
Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời	54
Dịch vụ thông dịch.....	56
Thời gian và khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc.....	56
Cuộc Hẹn	57
Đến cuộc hẹn của quý vị.....	58
Hủy hẹn và đổi hẹn	58
Dịch vụ y tế từ xa.....	58
Thanh Toán	59
Giới Thiệu.....	60
Giới thiệu theo Đạo Luật Công Bằng Cho Bệnh Nhân Ung Thư	62
Tiền chấp thuận (cho phép trước)	63
Sự cho phép trước tại Miền Bắc Californixia	63



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).
Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ).
Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Sự cho phép trước tại Miền Nam California	64
Dịch vụ cần được Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước).....	65
Ý kiến thứ hai	66
Chăm sóc nhạy cảm.....	67
Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em.....	67
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người trưởng thành.....	69
Từ chối vì lý do đạo đức	70
Chăm sóc khẩn cấp.....	71
Chăm sóc cấp cứu	73
Chăm Sóc Sau Ổn Định	76
Lấy Hẹn và Tư Vấn	77
Chỉ thị trước về dịch vụ chăm sóc y tế	78
Hiền tặng bộ phận cơ thể và mô	79
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	80
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những quyền lợi và dịch vụ nào	80
Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Kaiser Permanente	84
Dịch vụ ngoại trú (không nằm viện)	84
Chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành.....	84
Chăm sóc dị ứng	84
Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê.....	84
Dịch vụ nắn xương khớp	85
Đánh giá sức khỏe nhận thức.....	86
Các dịch vụ của Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW)	86
Dịch vụ lọc thận và lọc máu.....	87
Phẫu thuật ngoại trú và các thủ thuật ngoại trú khác.....	87
Dịch vụ bác sĩ	87
Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)	87
Liệu pháp điều trị	87
Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh.....	88
Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh	88
Chăm sóc sinh nở và hậu sản	88
Dịch vụ trợ lý hộ sinh	89
Bảo hiểm hậu sản kéo dài	90
Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ	90
Chăm sóc trẻ sơ sinh.....	91
Dịch vụ sức khỏe tinh thần.....	92
Đánh giá sức khỏe tinh thần	92
Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú cho tình trạng từ nhẹ đến trung bình.....	92
Dịch vụ nhóm hai	94



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu	94
Dịch vụ chuyên chở cấp cứu	95
Giáo dục sức khỏe	96
Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ	96
Chăm sóc cuối đời	96
Chăm sóc giảm nhẹ	99
Nằm viện	100
Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê	100
Dịch vụ nội trú tại bệnh viện	100
Giải Mã Nhanh Toàn Bộ Trình Tự Hệ Gen	100
Dịch vụ phẫu thuật	101
Dịch vụ và thiết bị phục hồi và luyện tập chức năng (trị liệu)	101
Châm cứu	101
Thính học (thính giác)	102
Điều trị sức khỏe hành vi	102
Phục hồi chức năng tim	104
Thiết bị y khoa lâu bền (“DME”)	104
Dinh dưỡng qua đường ruột và đường tĩnh mạch	105
Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình Whole Child Model	105
Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình California Children’s Services	106
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia	107
Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế	108
Trị liệu vận động	109
Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả	109
Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu	110
Trị liệu vật lý	110
Phục hồi chức năng phổi	110
Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn	110
Trị liệu ngôn ngữ	111
Dịch vụ chuyển giới	111
Thử nghiệm lâm sàng	111
Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến	113
Các dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính	113
Dịch vụ phòng ngừa	113
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	114
Quản lý bệnh mãn tính	114
Diabetes Prevention Program	115
Phẫu thuật tái tạo	115
Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)	116



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quyền lợi nhân khoa	116
Khám mắt định kỳ	116
Mắt kính	116
Thiết bị hỗ trợ thị lực kém	117
Kính Áp Tròng Cần Thiết Về Mặt Y Tế	118
Quyền lợi chuyên chở	118
Những quyền lợi và chương trình khác được Kaiser Permanente đài thọ	122
Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn (“LTSS”)	122
Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc	123
Quản lý chăm sóc cơ bản	123
Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (“CCM”)	123
Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (“ECM”)	124
Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp	125
Community Supports	126
Cấy Ghép Bộ Phận Chính	137
California Children’s Services (“CCS”) và Whole Child Model Program (“WCM”)	138
Các Quận có các chương trình Whole Child Model và CCS	141
Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ	143
Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý tại các Quận Sacramento và Los Angeles	143
Dịch vụ nha khoa tại các quận khác	144
Thuốc theo toa ngoại trú	144
Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (“SMHS”)	146
Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)	147
Chương trình miễn trừ Dịch Vụ Tại Nhà và Tại Cộng Đồng 1915(c)	148
In-Home Supportive Services (“IHSS”)	149
Dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (“LEA”)	149
Dịch vụ xét nghiệm theo chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein của Tiểu Bang	150
Chăm Sóc Sức Khỏe Nhi Khoa Trong Ngày	150
Cầu nguyện hoặc chữa lành tâm linh	150
Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu	150
Dịch vụ không được Kaiser Permanente hay Medi-Cal đài thọ	150
Một số loại thăm khám và dịch vụ	151
Vật dụng tiện nghi hoặc tiện ích	151
Dịch vụ thẩm mỹ	151
Tiếp liệu dùng một lần	152
Dịch vụ thử nghiệm	152
Dịch vụ sinh sản	152
Điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc	152



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Các vật dụng và dịch vụ không phải là vật dụng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe	152
Trị liệu xoa bóp	154
Dịch vụ chăm sóc cá nhân.....	154
Thủ thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản	154
Vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ	155
Những dịch vụ không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm chấp thuận.....	155
Các dịch vụ được thực hiện bởi những người không có giấy phép	155
Dịch vụ liên quan đến một dịch vụ không được đài thọ	156
Dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì từ các sở y tế quận	156
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có	156
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	157
Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên.....	157
Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (“ECM”)	159
Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa	160
Kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu	162
Trợ giúp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.....	162
Các dịch vụ khác mà trẻ em có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (“FFS”) hay các chương trình khác.....	163
Kiểm tra nha khoa tổng quát.....	163
Dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa khác.....	165
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....	166
Than phiền.....	167
Thủ Tục Thông Thường.....	168
Thủ Tục Khẩn Cấp.....	168
Khiếu nại	170
Thủ tục khiếu nại khẩn cấp	172
Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại	172
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (“DMHC”).....	174
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....	175
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	177
Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc	179
Các quy định trong thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc là gì?	179
Phạm Vi Phân Xử Qua Trọng Tài	179
Quy Định về Thủ Tục.....	181
Cách Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài	181



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nơi gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài.....	182
Chi phí liên quan đến thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có	
Giá Trị Ràng Buộc	182
Lệ phí đệ trình.....	182
Lệ Phí và Chi Phí cho Trọng Tài.....	183
Chi phí	183
Số Lượng Trọng Tài	183
Các Điều Khoản Tổng Quát.....	184
7. Quyền và trách nhiệm	186
Quyền của quý vị.....	186
Trách nhiệm của quý vị	188
Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử	189
Cách đệ trình phản nân với Kaiser Permanente.....	190
Cách đệ trình phản nân với Văn Phòng Dân Quyền của Ban	
Dịch Vụ Y Tế California (<i>Dành Riêng Cho Người Thụ</i>	
<i>Hưởng Medi-Cal</i>)	191
Cách đệ trình phản nân với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y	
Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.....	191
Cách để tham gia với tư cách là hội viên	192
Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Medi-Cal.....	192
Thông báo thực hành quyền riêng tư	193
Thông báo về luật.....	195
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức	
khỏe khác (“OHC”), và bồi thường cho hành vi sai sót.....	195
Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản.....	197
Thông Báo Quyết Định	197
Nội dung trong các thông báo.....	197
Bản dịch	198
Thông báo về các trường hợp bất thường	198
Thông báo về việc quản lý quyền lợi của quý vị	198
Thông báo về các sửa đổi trong Cẩm Nang Hội Viên này.....	199
Thông báo về chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi.....	199
Thông báo cho biết Cẩm Nang Hội Viên này có giá trị pháp lý ràng	
buộc đối với Hội Viên	199
Thông báo về phạm vi bảo hiểm của quý vị	199
8. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết	200
Những số điện thoại quan trọng	200
Những từ ngữ cần biết	201



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận được cuốn Cẩm Nang Hội Viên này và những tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác hoàn toàn miễn phí. Kaiser Permanente cung cấp bản dịch viết do những biên dịch viên có trình độ thực hiện. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Xin đọc Cẩm Nang Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho việc chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận được miễn phí thông tin này theo các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn 20 poang, định dạng âm thanh, và định dạng điện tử có thể truy cập (CD dữ liệu). Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ thông dịch

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ thông dịch, cũng như ngôn ngữ ký hiệu, với thông dịch viên đủ trình độ, 24 giờ trong ngày. Quý vị không cần nhờ thành viên trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích dùng trẻ em làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa hiện được cung cấp miễn phí. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Để được trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hay để nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chào mừng đến với Kaiser Permanente!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Chúng tôi hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên này sẽ cho quý vị biết về phạm vi bảo hiểm của quý vị theo chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi. Quý vị được ghi danh vào một trong những Khu Vực thuộc California của chúng tôi (Miền Bắc hay Miền Nam California). Khu Vực, nơi quý vị được ghi danh được gọi là Khu Vực Chính của quý vị. Khu Vực Chính của quý vị cũng được in trên Thẻ Nhận Dạng (Identification, ID) của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của quý vị. Thông tin về phạm vi bảo hiểm trong Cẩm Nang Hội Viên này áp dụng khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tại Khu Vực Chính của quý vị. Vui lòng đọc kỹ và toàn bộ cẩm nang này. Điều đó giúp quý vị hiểu về các quyền lợi của mình, các dịch vụ dành cho quý vị, và cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Tài liệu này cũng giải thích về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe. Nếu quý vị có các nhu cầu y tế đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đã đọc tất cả các mục áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Hội Viên này còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Bản Điều Lệ Chương Trình (Evidence of Coverage and Disclosure Form, “EOC/DF”). **EOC và Bản Điều Lệ Chương Trình này chỉ là bản tóm tắt của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Phải tham khảo hợp đồng của chương trình bảo hiểm sức khỏe để xác định chính xác các điều khoản và điều kiện bảo hiểm.** Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chào mừng đến với Kaiser Permanente!

Trong Cẩm Nang Hội Viên này, Kaiser Foundation Health Plan, Inc. đôi khi được gọi là “chúng tôi.” Hội viên đôi khi được gọi là “quý vị”. Một số từ ngữ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong Cẩm Nang Hội Viên này. Xem Chương 8, “Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết” trong Cẩm Nang Hội Viên này để biết các thuật ngữ mà quý vị cần biết.

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) California, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Quý vị có thể yêu cầu miễn phí thêm một bản sao Cẩm Nang Hội Viên. Quý vị cũng có thể tìm thấy Cẩm Nang Hội Viên trên trang mạng của tại **kp.org/medi-cal/documents** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao các chính sách và thủ tục lâm sàng và hành chính không độc quyền của chúng tôi. Những tài liệu này cũng có trên trang mạng của chúng tôi tại **www.kp.org** (bằng tiếng Anh).

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại **www.kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc đến ban Dịch Vụ Hội Viên tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình (xem địa điểm cơ sở trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh) để biết địa chỉ). Để biết thêm thông tin về các nhà cung cấp và địa điểm của chúng tôi, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** hay truy cập **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh).

Xin cảm ơn!

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
One Kaiser Plaza,
Oakland, CA 94612



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

Cách tìm sự trợ giúp

Chúng tôi mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hay quan ngại về dịch vụ chăm sóc của mình, chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể:

- Giải đáp thắc mắc về chương trình và dịch vụ Medi-Cal Plan được chúng tôi đài thọ.
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”).
- Cung cấp thông tin cho quý vị về nơi cần đến để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị bị hạn chế về tiếng Anh.
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần được trợ giúp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo thông tin dưới đây:

- | | |
|--|-----------------------|
| ▪ Tiếng Anh | 1-855-839-7613 |
| (và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch) | |
| ▪ Tiếng Tây Ban Nha | 1-800-788-0616 |
| ▪ Các phương ngữ Trung Hoa | 1-800-757-7585 |
| ▪ TTY | 711 |



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi phải bảo đảm quý vị chờ dưới 10 phút khi gọi đến.

Quý vị cũng có thể truy cập ban Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến bất kỳ lúc nào tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Ai có thể là hội viên

Mọi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ điều kiện với chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi vì quý vị sống trong Khu Vực Phục Vụ của Kaiser Permanente Medi-Cal Plan và đáp ứng tiêu chí đủ điều kiện. Khu Vực Phục Vụ của chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi được mô tả ở Chương 8, “Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Quý vị cũng có thể đủ điều kiện với Medi-Cal thông qua quyền lợi An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Trợ Cấp Bổ Sung của Tiểu Bang (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment, SSI/SSP). Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, xin gọi cho Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**) hoặc truy cập **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>** (bằng tiếng Anh).

Nếu có thắc mắc về quyền lợi An Sinh Xã Hội, xin gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số **1-800-772-1213**, hoặc truy cập **<https://www.ssa.gov/locator/>** (bằng tiếng Anh).

Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp

Quý vị có thể nhận được chương trình Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị bắt đầu kiếm nhiều tiền hơn và quý vị không còn đủ điều kiện với Medi-Cal.

Quý vị có thể đưa ra những thắc mắc về tiêu chuẩn của Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng quận địa phương của quý vị tại: **<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>** (bằng tiếng Anh).

Hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

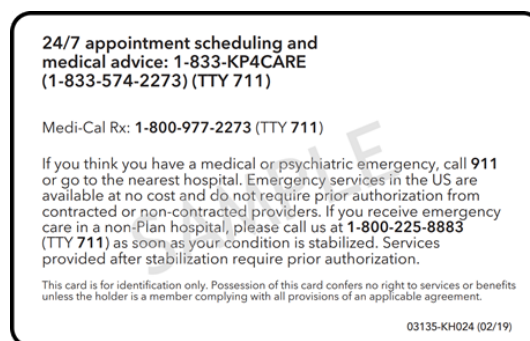
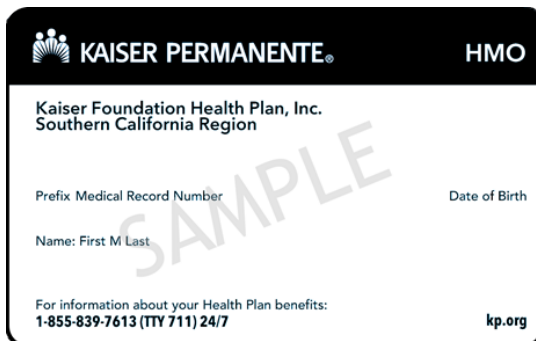
Thẻ Nhận Dạng (“ID”)

Là hội viên của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, quý vị sẽ nhận được thẻ Nhận Dạng (Identification, “ID”) Kaiser Permanente. Quý vị phải trình thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị **và** ID có ảnh khi nhận dịch vụ được đài thọ từ các Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal mà Tiểu Bang California đã gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của quý vị. Quý vị có thể phải trình Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận Dịch Vụ Được Đài Thọ từ các nhà cung cấp bên ngoài Kaiser Permanente.

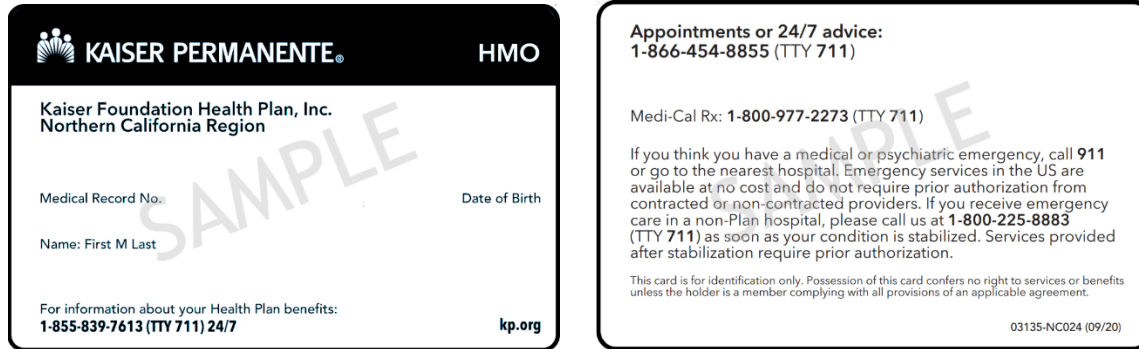
Thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Kaiser Permanente có hình dạng như sau:



Các thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị trông giống như các thẻ dưới đây:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Kaiser Permanente của mình trong vòng một vài tuần kể từ ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị bị hỏng, thất lạc hay mất cắp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên ngay lập tức. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới, miễn phí. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Nếu quý vị không có thẻ BIC Medi-Cal hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, thất lạc hay mất cắp, xin gọi cho văn phòng quận địa phương. Để tìm văn phòng quận địa phương của quý vị, xin truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Chương trình Medi-Cal Plan của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho người có Medi-Cal và sống trong Khu Vực Phục Vụ chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi. Khu Vực Phục Vụ của Medi-Cal Plan của chúng tôi được mô tả ở Chương 8, “Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết” trong Cẩm Nang Hội Viên này. Chúng tôi làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. Quý vị được ghi danh vào một trong những Khu Vực thuộc California của chúng tôi (Khu Vực Miền Bắc California hay Khu Vực Miền Nam California). Khu Vực Kaiser Permanente, nơi quý vị được ghi danh được gọi là Khu Vực Chính của quý vị.

Quý vị có thể trao đổi với một trong những nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên của Kaiser Permanente để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách làm cho chương trình hiệu quả với quý vị. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Kaiser Permanente cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tiếp cho Hội Viên thông qua chương trình chăm sóc y tế tích hợp. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, The Permanente Medical Group, và Southern California Permanente Medical Group làm việc cùng nhau để cung cấp cho hội viên của chúng tôi dịch vụ chăm sóc chất lượng. Chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận các Dịch Vụ Được Đãi Thọ mà quý vị có thể cần tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, chẳng hạn như chăm sóc định kỳ, chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ phòng xét nghiệm, và các quyền lợi khác được mô tả trong Cẩm



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nang Hội Viên này. Ngoài ra, các chương trình giáo dục sức khỏe của chúng tôi hướng dẫn cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.

Bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc khi nào

Khi quý vị ghi danh vào chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Nhận Dạng (Identification, “ID”) Kaiser Permanente trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị và ID có ảnh khi nhận Dịch Vụ Được Đãi Thộ từ các Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente. Quý vị có thể phải trình Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, “BIC”) Medi-Cal của quý vị khi nhận Dịch Vụ Được Đãi Thộ từ các nhà cung cấp bên ngoài Kaiser Permanente. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của quý vị.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn mỗi năm. Nếu văn phòng quận địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị qua đường điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn gia hạn Medi-Cal đã điền sẵn. Hoàn tất mẫu đơn này và gửi nó lại cho văn phòng quận địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin một cách trực tiếp, qua điện thoại, qua thư gửi đường bưu điện, hay qua phương tiện điện tử khác hiện có trong quận của quý vị.

Quý vị có thể chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal Kaiser Permanente của mình và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất kỳ lúc nào. Để được trợ giúp chọn chương trình mới, xin gọi cho Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**), hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Để tìm văn phòng quận địa phương của quý vị, xin truy cập **<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>** (bằng tiếng Anh).

Bảo hiểm Kaiser Permanente Medi-Cal của quý vị có thể chấm dứt nếu bất cứ điều nào sau đây xảy ra:

- Quý vị chuyển ra khỏi Khu Vực Phục Vụ Medi-Cal Plan của chúng tôi.
- Quý vị không còn bảo hiểm Medi-Cal.
- Quý vị hội đủ điều kiện với một chương trình miễn trừ mà yêu cầu quý vị ghi danh với chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee For Service, “FFS”).
- Quý vị ở trại giam hay ở tù.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị mất bảo hiểm Kaiser Permanente Medi-Cal, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện với bảo hiểm FFS Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc liệu mình có còn được chúng tôi đài thọ hay không, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Những cân nhắc đặc biệt cho Người Da Đỏ trong chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý

Người Da Đỏ có quyền không ghi danh vào chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý của Medi-Cal và trở lại với chương trình FFS Medi-Cal bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Người Da Đỏ, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, “IHCP”). Quý vị cũng có thể ở lại với hay rút tên ghi danh (từ bỏ ghi danh) khỏi chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi trong thời gian nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh và rút tên ghi danh, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Chúng tôi phải cung cấp việc điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị, kể cả việc quản lý trường hợp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị yêu cầu nhận dịch vụ được đài thọ từ một IHCP và không có IHCP nào trong mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi, chúng tôi phải giúp quý vị tìm một IHCP ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Mạng lưới nhà cung cấp” ở Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc” trong cẩm nang này.

Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý, có hợp đồng với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, “DHCS”) California để cung cấp quyền lợi Medi-Cal.

Kaiser Permanente cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tiếp cho Hội Viên thông qua chương trình chăm sóc y tế tích hợp. Chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận hầu hết các Dịch Vụ Được Đài Thọ mà quý vị có thể cần tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, chẳng hạn như chăm sóc định kỳ, chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ phòng xét nghiệm, và các quyền lợi khác được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này. Ngoài ra, các chương trình giáo dục sức khỏe của chúng tôi hướng dẫn cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Là Hội Viên của Kaiser Permanente, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn với một số dịch vụ được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Những dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa ngoại trú, thuốc không cần toa, một số tiếp liệu y tế và thuốc bổ hiện được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Rx.

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente có thể:

- Giải đáp thắc mắc về các dịch vụ được chúng tôi đài thọ, bao gồm cả dịch vụ chuyên chở
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”)
- Cung cấp thông tin cho quý vị về nơi cần đến để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Hướng dẫn quý vị cách lấy hẹn
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin của ban Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Bất cứ lúc nào quý vị có thể rời khỏi chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý Medi-Cal khác tại quận nơi quý vị cư trú nếu có một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác. Số lượng chương trình bảo hiểm sức khỏe mà quý vị có tùy thuộc vào nơi quý vị sinh sống. Để chọn một chương trình mới, xin gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hay 711)**. Quý vị có thể gọi điện thoại từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, hoặc truy cập **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>** (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Sẽ mất tối đa 30 ngày hay nhiều hơn để xử lý yêu cầu của quý vị về việc rời khỏi chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị. Để biết tình trạng yêu cầu của quý vị, xin gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Nếu quý vị muốn rời khỏi chương trình Medi-Cal của chúng tôi sớm hơn, quý vị có thể gọi cho Health Care Options để yêu cầu được rút tên ghi danh cấp tốc (nhANH).

Hội viên có thể yêu cầu rút tên ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Trẻ em nhận dịch vụ theo các chương trình Foster Care hoặc Adoption Assistance
- Hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt
- Hội viên đã ghi danh vào Medicare, một chương trình Medi-Cal khác, hoặc chương trình dịch vụ chăm sóc thương mại có quản lý.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi bằng cách liên lạc văn phòng quận địa phương của quý vị. Tìm văn phòng quận địa phương của quý vị tại: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Sinh viên chuyển đến quận mới hay bên ngoài California

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp bất cứ nơi nào tại Hoa Kỳ, kể cả các Lãnh Thổ thuộc Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.

Bảng dưới đây mô tả những hành động quý vị cần thực hiện nếu rời khỏi quận nơi quý vị cư trú để đi học ở một quận khác thuộc California hay bên ngoài California.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trường hợp	Những hành động quý vị cần thực hiện và phạm vi bảo hiểm của quý vị
Quý vị tạm thời chuyển đến một quận mới bên trong Khu Vực Chính của quý vị để đi học hay học cao đẳng/đại học	Hãy thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện việc quý vị tạm thời chuyển chỗ ở để đi học. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp gồm địa chỉ mới của quý vị và mã quận vào cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Điều này sẽ giúp bảo đảm quý vị được đài thọ cho những dịch vụ FFS Medi-Cal mà quý vị có thể cần. Nếu quý vị vẫn còn ghi danh vào chương trình Kaiser Permanente Medi-Cal Plan, quý vị sẽ tiếp tục được đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa, tại quận mới của quý vị.
Quý vị tạm thời chuyển đến một quận mới bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị để đi học hay học cao đẳng/đại học và không cần được đài thọ Chăm Sóc Định Kỳ tại quận mới của quý vị.	Hãy thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện việc quý vị tạm thời chuyển chỗ ở để đi học. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp gồm địa chỉ mới của quý vị và mã quận vào cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Điều này sẽ giúp bảo đảm quý vị được đài thọ cho những dịch vụ FFS Medi-Cal mà quý vị có thể cần. Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa, chỉ được đài thọ bên trong Khu Vực Chính của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trường hợp	Những hành động quý vị cần thực hiện và phạm vi bảo hiểm của quý vị
Quý vị tạm thời chuyển đến một quận mới bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị để đi học hay học cao đẳng/đại học và muốn được đài thọ Chăm Sóc Định Kỳ tại quận mới của quý vị.	Hãy thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện việc quý vị chuyển đến một quận mới. Quý vị sẽ cần chuyển phần ghi danh Medi-Cal của mình đến quận mới để tiếp tục được đài thọ Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa. Nếu Kaiser Permanente không có chương trình Medi-Cal Plan tại quận mới của quý vị, quý vị sẽ cần thay đổi chương trình Medi-Cal của mình.
Quý vị tạm thời chuyển đến một tiểu bang khác để đi học hay học cao đẳng/đại học	Hãy thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện việc quý vị tạm thời chuyển đến một tiểu bang mới và muốn tiếp tục được Medi-Cal đài thọ. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal không đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp hay bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico, như được ghi chú ở Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc” trong Cẩm Nang Hội Viên này. Quyền lợi nhà thuốc ngoài tiểu bang bị giới hạn ở số lượng thuốc khẩn cấp dùng trong 14 ngày khi sự chậm trễ có thể ngăn cản dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Để được trợ giúp thêm, xin gọi đến Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 hay truy cập trực tuyến tại: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trường hợp	Những hành động quý vị cần thực hiện và phạm vi bảo hiểm của quý vị
	Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa tại một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần nộp đơn với Medicaid ở tiểu bang đó. Nếu quý vị đăng ký với Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ không còn đủ điều kiện với Medi-Cal ở California và chúng tôi sẽ không trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc Thông Thường cho Hội Viên Mới

Là Hội Viên mới của chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi, quý vị có thể có các nhà cung cấp từ chương trình bảo hiểm sức khỏe trước đây của quý vị, và những nhà cung cấp đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị có thể được tiếp tục đến khám với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới của quý vị trong tối đa 12 tháng hay lâu hơn, nếu đáp ứng tất cả yếu tố sau đây:

- DHCS đã yêu cầu quý vị đổi chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal và đã không có lựa chọn tiếp tục chương trình bảo hiểm sức khỏe trước đây của quý vị hoặc DHCS đã yêu cầu quý vị chuyển từ chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ sang chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal
- Quý vị đã không được lựa chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác mà sẽ đài thọ các dịch vụ của Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới hiện nay của quý vị
- Bảo hiểm trong chương trình bảo hiểm sức khỏe trước đây của quý vị đã kết thúc hoặc sẽ kết thúc vào ngày quý vị ghi danh vào chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi
- Trường hợp của quý vị là một trong những trường hợp được liệt kê trong mục “Các trường hợp về Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc” bên dưới



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc khi một Nhà Cung Cấp rời khỏi mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi

Nếu nhà cung cấp của quý vị ngưng hợp tác với Kaiser Permanente, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một dạng khác của việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc.

Nếu quý vị được chỉ định vào nhóm nhà cung cấp mà chúng tôi đã chấm dứt hợp đồng thì chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị ít nhất 60 ngày trước khi chấm dứt (hoặc càng sớm càng tốt). Chúng tôi cũng sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản ít nhất 60 ngày trước khi chúng tôi chấm dứt hợp đồng với một bệnh viện cách nơi quý vị sống trong vòng 15 dặm. Quý vị vẫn có thể tiếp tục đến khám với nhà cung cấp trong nhóm nhà cung cấp đó hoặc tại bệnh viện đó trong tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn trong một số trường hợp.

Trường hợp của quý vị phải đáp ứng các tiêu chí được ghi bên dưới đề mục “Những bệnh trạng đủ tiêu chuẩn được Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc” để đủ tiêu chuẩn được đài thọ cho việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc. Ngoài ra, quý vị phải đang nhận Dịch Vụ Được Đài Thọ từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal đã chấm dứt hợp đồng vào ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp đó.

Những bệnh trạng đủ tiêu chuẩn được Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc

Bệnh trạng đủ tiêu chuẩn	Bảo hiểm theo Tiếp tục dịch vụ chăm sóc
Quý vị là hội viên mới được Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc thông thường	Dịch vụ được đài thọ trong tối đa 12 tháng
Quý vị mắc bệnh trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được chăm sóc nhanh chóng).	Dịch vụ được đài thọ trong thời gian bệnh trạng cấp tính của quý vị diễn ra.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Quý vị mắc những bệnh trạng mãn tính về thể chất và hành vi (vấn đề sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị mắc phải trong thời gian dài)	Dịch Vụ Được Đãi Thò cho đến khi một trong hai điều sau đây xảy ra trước: (1) 12 tháng kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp chấm dứt; hoặc (2) ngày đầu tiên sau khi quá trình điều trị hoàn tất, khi có thể an toàn chuyển dịch vụ chăm sóc cho quý vị sang một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới, như được xác định theo Kaiser Permanente sau khi làm việc với Hội Viên và Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới đó. Quyết định sẽ được đưa ra nhất quán với việc thực hành chuyên môn tốt.
Quý vị cần được chăm sóc thai sản	Dịch Vụ Được Đãi Thò trong thời gian quý vị mang thai cho đến giai đoạn hậu sản (sau sinh) trong khoảng thời gian 12 tháng.
Quý vị có tình trạng sức khỏe tinh thần trong khi mang thai hay ngay sau khi sinh con.	Dịch vụ được đãi thò trong tối đa 12 tháng từ khi có chẩn đoán này hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tính theo thời điểm nào đến sau.
Quý vị là đứa trẻ dưới 3 tuổi	Dịch vụ được đãi thò cho đến khi một trong hai điều sau đây xảy ra trước: (1) 12 tháng kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp chấm dứt; hoặc (2) sinh nhật lần thứ ba của đứa trẻ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Quý vị mắc bệnh ở giai đoạn cuối (vấn đề y tế đe dọa tính mạng).	Dịch vụ được đài thọ trong thời gian bệnh trạng của quý vị diễn ra. Bệnh ở giai đoạn cuối là những chứng bệnh không thể chữa khỏi hoặc không thể phục hồi, có thể gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn trong hầu hết các trường hợp.
Quý vị được xếp lịch phẫu thuật hay thủ thuật y tế khác trong thời gian dịch vụ được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được cho phép như một phần trong quá trình điều trị được ghi nhận trong hồ sơ, và được nhà cung cấp đề nghị và ghi nhận trong hồ sơ.	Dịch vụ được đài thọ liên quan đến phẫu thuật hay thủ thuật của quý vị: 1) Nếu quý vị là Hội Viên mới, phẫu thuật hay thủ thuật đó phải do nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và ghi nhận vào hồ sơ là sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. 2) Nếu hợp đồng giữa nhà cung cấp của quý vị với Kaiser Permanente kết thúc, phẫu thuật hay thủ thuật đó phải được Nhà Cung Cấp đó đề nghị và ghi nhận vào hồ sơ là sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày kết thúc hợp đồng giữa Kaiser Permanente và Nhà Cung Cấp.

Các yêu cầu khác về việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc

Ngoài các tiêu chí nêu trên, quý vị phải đáp ứng những điều sau đây thì mới nhận được Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc:

- Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị có hiệu lực vào ngày quý vị nhận dịch vụ
- Quý vị có mối quan hệ trước đó với nhà cung cấp đó
 - Với dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi cho trẻ em dưới 21 tuổi, điều này có nghĩa là quý vị đã đến khám với nhà cung cấp này trong vòng 12 tháng qua cho một buổi thăm khám không cấp cứu.
 - Với tất cả các dịch vụ khác, điều này có nghĩa là quý vị đã đến khám với nhà cung cấp này trong vòng 12 tháng qua cho một buổi thăm khám không cấp cứu.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

- Nhà cung cấp đồng ý với các điều khoản và điều kiện hợp đồng thông thường của chúng tôi
- Những dịch vụ đó Cần Thiết Về Mặt Y Tế và được đài thọ theo dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal

Kaiser Permanente không ghi nhận quan ngại về chất lượng dịch vụ chăm sóc với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới

Chúng tôi **không** đài thọ cho việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc từ Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới nếu có một trong hai yếu tố sau đây:

- Các dịch vụ không được đài thọ bởi dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal
- Nhà Cung Cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới của quý vị sẽ không làm việc với chúng tôi. Quý vị sẽ cần phải tìm một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal mới

Không phải tất cả các dịch vụ đều đủ điều kiện được đài thọ theo Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc. Để biết thêm thông tin về Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc hoặc để yêu cầu dịch vụ hoặc bản sao chính sách về “Hoàn Tất Dịch Vụ Được Đài Thọ”, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Chi phí

Chi phí của hội viên

Chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi phục vụ những người đủ tiêu chuẩn với Medi-Cal. Trong đa số các trường hợp, hội viên Kaiser Permanente Medi-Cal không phải trả cho dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm hay tiền khấu trừ. Để biết danh sách Dịch Vụ Được Đài Thọ, xin xem Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Nếu quý vị là Người Da Đỏ, quý vị không cần phải trả lệ phí ghi danh, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, phần chia sẻ chi phí hay các khoản phí tương tự khác. Chúng tôi không được tính tiền với bất kỳ Hội Viên Người Da Đỏ nào mà nhận vật dụng hay dịch vụ trực tiếp từ một IHCP hay thông qua việc giới thiệu với một IHCP, hoặc giảm các khoản thanh toán còn nợ một IHCP theo số tiền trong bất kỳ khoản lệ phí ghi danh, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng thanh toán, phần chia sẻ chi phí hay khoản phí tương tự.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị được ghi danh vào County Children's Health Initiative Program ("CCHIP") tại các quận Santa Clara, San Francisco, hay San Mateo, hoặc được ghi danh vào Medi-Cal for Families, quý vị có thể có phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng trả.

Nếu quý vị nhận dịch vụ từ Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới, dịch vụ có thể không được đài thọ nếu quý vị đã không nhận được sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Trong trường hợp dịch vụ không được đài thọ, quý vị có thể phải trả chi phí cho những dịch vụ này.

Quý vị có thể đến với Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới để nhận một số dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm mà không cần sự tiên chấp thuận. Để biết thông tin về những dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm, xin xem đề mục "Chăm Sóc Nhạy Cảm" ở Chương 3, "Cách nhận dịch vụ chăm sóc" trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Quý vị không cần sự tiên chấp thuận cho dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, ngay cả khi quý vị đến với Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới. Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, không phải ở Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, Kaiser Permanente sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Khi quý vị ở trong Hoa Kỳ, chúng tôi đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp. Nếu quý vị ở tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của mình, quý vị phải nhận được sự tiên chấp thuận để được đến với nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Mạng Lưới. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận để được Chăm Sóc Khẩn Cấp nếu quý vị ở bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của mình. Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp **không** được đài thọ, và quý vị sẽ phải trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Khu Vực Chính của quý vị là Khu Vực Miền Bắc California của Kaiser Permanente hoặc Khu Vực Miền Nam California của Kaiser Permanente. Thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị có tên của Khu Vực Chính của quý vị ở mặt trước.

Với hội viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và có Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng

Quý vị có thể phải thanh toán Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng (phần chia sẻ chi phí) mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng tùy thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả các hóa đơn y tế của quý vị, bao gồm nhưng không hạn chế đối với hóa đơn chăm sóc dài hạn cho đến khi số tiền mà quý vị đã trả bằng phần Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng. Sau đó, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được chúng tôi đài



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

thọ cho đến khi quý vị đã trả toàn bộ Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó.

Nhà cung cấp sẽ được thanh toán như thế nào

Kaiser Permanente sẽ thanh toán cho các nhà cung cấp theo những cách sau:

Thanh toán theo đầu người

- Chúng tôi trả cho một số nhà cung cấp một khoản tiền nhất định mỗi tháng cho mỗi hội viên. Hình thức này được gọi là thanh toán theo đầu người. Kaiser Permanente và các nhà cung cấp làm việc với nhau để quyết định số tiền thanh toán.

Thanh toán FFS

- Một số nhà cung cấp sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên Medi-Cal và gửi hóa đơn cho chúng tôi về các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Hình thức này được gọi là thanh toán FFS. Kaiser Permanente và các nhà cung cấp làm việc với nhau để quyết định khoản chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo **số 1-855-839-7613 (TTY 711)**.

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

Dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà chúng tôi phải chi trả. Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, xin đừng thanh toán cho hóa đơn đó. Gọi ngay cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn từ nhà thuốc cho một thuốc theo toa, tiếp liệu hay thuốc bổ, xin gọi đến ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY có thể sử dụng lựa chọn **7** hay gọi **711**. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại: <https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (bằng tiếng Anh).

Yêu cầu chúng tôi hoàn trả chi phí cho quý vị

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



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

- Dịch vụ mà quý vị nhận được là dịch vụ được đài thọ mà chúng tôi chịu trách nhiệm chi trả. Chúng tôi sẽ không bồi hoàn cho quý vị một dịch vụ mà chúng tôi không đài thọ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ trong thời gian quý vị là hội viên Kaiser Permanente Medi-Cal đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được hoàn trả trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị trình bằng chứng rằng quý vị, hay người nào đó thay mặt cho quý vị, đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu sự tiên chấp thuận (cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được đài thọ đó.
- Nếu quý vị không đáp ứng một trong những điều kiện trên, chúng tôi sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

Chúng tôi cũng sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ đó không phải là dịch vụ được đài thọ đối với chúng tôi.
- Quý vị có phần Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng Medi-Cal (phần chia sẻ chi phí) không được đáp ứng.
- Quý vị đã đến khám một bác sĩ không nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết dù thế nào quý vị cũng muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị có tiền đồng trả Medicare Phần D cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong một lá thư có tên là Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, “NOA”) cho biết chúng tôi có hoàn trả cho quý vị hay không. Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu thanh toán. Nếu chúng tôi quyết định quý vị không hội đủ điều kiện được bồi hoàn, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong một lá thư trong đó có thông tin về quyền khiếu nại của quý vị.

Cách đệ trình yêu cầu thanh toán

Nếu quý vị đã trả cho dịch vụ mà quý vị đã nhận, quý vị có thể đệ trình yêu cầu thanh toán. Sử dụng mẫu đơn yêu cầu thanh toán và viết cho chúng tôi biết tại sao quý vị đã phải thanh toán. Gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**) để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu thanh toán. Chúng tôi sẽ duyệt xét yêu cầu thanh toán của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Quý vị có thể đệ trình yêu cầu thanh toán (yêu cầu thanh toán/hoàn trả):

- Bằng cách truy cập **kp.org** (bằng tiếng Anh), hoàn tất mẫu đơn điện tử và tải lên tài liệu hỗ trợ;
- Bằng cách gửi qua bưu điện mẫu đơn giấy có thể được lấy bằng cách truy cập **kp.org** (bằng tiếng Anh) hay gọi ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**); hoặc

Nếu quý vị không thể truy cập mẫu đơn điện tử (hay lấy mẫu đơn giấy), hãy gửi qua bưu điện thông tin tối thiểu mà chúng tôi cần để xử lý yêu cầu thanh toán của quý vị:

- Tên Hội Viên/Bệnh Nhân và Số Hồ Sơ Y Tế/Sức Khỏe
- Ngày quý vị sử dụng Dịch Vụ
- Nơi quý vị nhận Dịch Vụ
- Người cung cấp Dịch Vụ
- Lý do quý vị cho rằng chúng tôi nên thanh toán cho Dịch Vụ
- Bản sao của hóa đơn, (các) hồ sơ y tế khi quý vị sử dụng những Dịch Vụ này và biên lai nếu quý vị đã thanh toán cho Dịch Vụ.

Địa chỉ gửi thư để nộp yêu cầu thanh toán của quý vị cho Kaiser Permanente tại Miền Bắc California:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Kaiser Permanente
Claims Administration - NCAL
P.O. Box 8002
Pleasanton, CA 94588-8602

Địa chỉ gửi thư để nộp yêu cầu thanh toán của quý vị cho Kaiser Permanente tại Miền Nam California:

Kaiser Permanente
Claims Administration - SCAL
P.O. Box 7004
Downey, CA 90242-8004



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO CÓ THỂ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ.

Thông tin bảo hiểm trong Cẩm Nang Hội Viên này được áp dụng khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Khu Vực Chính của quý vị là Khu Vực Kaiser Permanente, nơi quý vị được ghi danh. Đó là Khu Vực Miền Bắc California hay Khu Vực Miền Nam California của chúng tôi. Thẻ nhận dạng (Identification, ID) Kaiser Permanente của quý vị có in tên Khu Vực Chính của quý vị. Nếu quý vị đến Khu Vực khác của California, quý vị chỉ được đài thọ Dịch Vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp và Kế Hoạch Hóa Gia Đình, trừ khi chúng tôi chấp thuận trước các dịch vụ đó cho quý vị. Nếu quý vị đến một Khu Vực Kaiser Permanente bên ngoài California, quý vị chỉ được đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu hoặc Chăm Sóc Khẩn Cấp, trừ khi chúng tôi tiên chấp thuận các dịch vụ đó cho quý vị. Để biết thêm thông tin về cách tìm các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, hãy xem danh sách nhà cung cấp của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Chúng tôi cung cấp dịch vụ cho Hội Viên của chúng tôi thông qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal của chúng tôi. Các nhà cung cấp này sẽ làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cho quý vị. Khi quý vị chọn Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý của quý vị, quý vị đang lựa chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Để tìm địa điểm của các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal của chúng tôi, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh có hiệu lực của quý vị vào chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi. Luôn mang theo thẻ Nhận Dạng (“ID”) Kaiser Permanente, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, “BIC”) của quý vị và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác mà quý vị có. Không được để cho bất kỳ ai khác sử dụng thẻ BIC hay thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị.

Hội viên mới mà chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, “PCP”) trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal. Hội viên mới mà có cả Medi-Cal lẫn bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không cần phải chọn một PCP. Tuy nhiên, chúng tôi khuyến khích mọi hội viên chọn một PCP.

Mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với chúng tôi. Nếu quý vị chỉ có bảo hiểm Medi-Cal, quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi trở thành hội viên của chúng tôi. Nếu quý vị không chọn được một PCP, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong chương trình Kaiser Permanente Medi-Cal Plan, miễn là PCP đó có tiếp nhận bệnh nhân.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hay quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal của quý vị để biết danh sách tất cả các PCP và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Bạ Nhà Cung Cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị có thể tìm thấy danh bạ nhà cung cấp có thể tìm kiếm của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors**. Quý vị cũng có thể tải xuống Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal từ trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/Medi-Cal/documents**.

- Tại Miền Bắc California, nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, PCP của quý vị sẽ yêu cầu The Permanente Medical Group chấp thuận để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới. Trường hợp này được gọi là giới thiệu ngoài mạng lưới. Quý vị không cần sự chấp thuận để đến với một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được mô tả trong tiêu đề “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Tại Miền Nam California, nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, PCP của quý vị sẽ yêu cầu Southern California Permanente Medical Group chấp thuận để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới. Trường hợp này được gọi là giới thiệu ngoài mạng lưới. Quý vị không cần sự chấp thuận để đến với một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới để nhận dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm mà được mô tả trong tiêu đề “Chăm Sóc Nhạy Cảm” ở phần sau của chương này trong Cẩm Nang Hội Viên

Hãy đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh Bạ Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc theo toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (“PCP”)

Nhà cung cấp chăm sóc chính (“PCP”) là nhà cung cấp được cấp phép mà quý vị đến để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận các loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh vào chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi.

Để tìm một bác sĩ phù hợp với mình, quý vị có thể xem hồ sơ bác sĩ trực tuyến của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể tìm hiểu bác sĩ nào đang nhận bệnh nhân mới và chọn một bác sĩ phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Người lớn có thể chọn một PCP từ:

- Y khoa người lớn/nội khoa
- Y khoa gia đình



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Bác sĩ chuyên khoa Sản/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN) mà The Permanente Medical Group hay Southern California Permanente Medical Group chỉ định làm PCP

Với trẻ em đến 18 tuổi, quý vị có thể chọn bác sĩ từ Nhi Khoa/y khoa vị thành niên hoặc y khoa Gia Đình làm PCP cho con quý vị. Mỗi thành viên trong gia đình được đài thọ có thể chọn bác sĩ riêng cho mình. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình của quý vị, những người cũng đang là hội viên của Kaiser Permanente. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không phải chọn một PCP. Tuy nhiên, chúng tôi khuyến khích quý vị làm điều đó.

Quý vị cũng có thể chọn dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính của mình tại một Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”), hoặc một Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, “RHC”) trong mạng lưới của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho bản thân và các thành viên khác trong gia đình quý vị, những người cũng đang là hội viên của Kaiser Permanente, miễn là PCP đó có tiếp nhận bệnh nhân.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP) làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP đó không thuộc mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal của chúng tôi.

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh, chúng tôi sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Quý vị có thể chuyển sang một bác sĩ khác có tiếp nhận bệnh nhân trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi bất cứ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Quý vị có thể thay đổi bác sĩ một cách trực tuyến bất cứ lúc nào tại kp.org (bằng Tiếng Anh) hoặc quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Nếu quý vị chọn PCP từ The Permanente Medical Group hay Southern California Permanente Medical Group, lựa chọn của quý vị ngay lập tức sẽ trở thành PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn PCP từ một nguồn khác, chẳng hạn như FQHC, thì sự thay đổi của quý vị sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu tiền sử bệnh và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu trữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần. Trong một số trường hợp, một bác sĩ chuyên khoa cũng có thể sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần.

Quý vị có thể xem trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal để tìm một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có danh sách các nhà cung cấp hợp tác với Kaiser Permanente để cung cấp Dịch Vụ Được Đài Thọ, bao gồm các IHCP, FQHC và RHC.

Quý vị có thể tìm thấy Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal trực tuyến, có thể tìm kiếm tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể yêu cầu được gửi Danh Bạ Nhà Cung Cấp cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi để biết PCP mà quý vị muốn có đang tiếp nhận bệnh nhân mới không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy, tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP cho mình.

Tốt nhất là thăm khám với một PCP để PCP đó có thể tìm hiểu các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal và có tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị chọn PCP từ The Permanente Medical Group hay Southern California Permanente Medical Group, lựa chọn của quý vị ngay lập tức sẽ trở thành PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn PCP từ một nguồn khác, chẳng hạn như FQHC, lựa chọn của quý vị sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị đưa ra sự thay đổi đó.

Để biết cách chọn hay đổi PCP của quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị, hay nếu có những quan ngại về chất lượng liên quan đến PCP này mà chưa được giải quyết. Chúng tôi hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể có quan hệ tốt với hoặc đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến muộn các cuộc hẹn thăm khám. Nếu chúng tôi cần thay đổi PCP của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Một số điều cần cân nhắc khi chọn một PCP:

- PCP đó có chăm sóc cho trẻ em không?
- PCP đó có làm việc tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình mà tôi muốn đến khám không?
- Văn phòng PCP đó có ở gần nhà, nơi làm việc của tôi hay trường học của con tôi không?
- Văn phòng PCP có gần nơi tôi sinh sống và có dễ dàng để tôi đến văn phòng PCP không?
- Bác sĩ đó và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- Giờ làm việc của PCP đó có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- PCP đó có làm hợp tác với bác sĩ chuyên khoa mà tôi đến thăm khám không?

Cuộc Hẹn Thăm Khám Sức Khỏe Ban Đầu (“IHA”)

Với Hội Viên Medi-Cal mới tham gia Kaiser Permanente

Chúng tôi đề nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị cần thăm khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày cho cuộc hẹn thăm khám sức khỏe lần đầu tiên, được gọi là Cuộc Hẹn Thăm Khám Sức Khỏe Ban Đầu (Initial Health Appointment, “IHA”). Mục đích của cuộc hẹn thăm khám sức khỏe lần đầu tiên là để giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị về tiền sử bệnh của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng có thể cho quý vị biết các lớp học và tư vấn về giáo dục sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để đặt hẹn thăm khám sức khỏe lần đầu tiên, hãy cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là Hội Viên của Kaiser Permanente Medi-Cal. Cho họ biết số ID Kaiser Permanente của quý vị.

Mang theo thẻ ID Kaiser Permanente, thẻ ID có ảnh của quý vị và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc men của mình và những câu hỏi đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy nhớ gọi điện đến văn phòng của PCP nếu quý vị đến muộn hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Với Hội Viên Medi-Cal có bảo hiểm Kaiser Permanente từ trước

Nếu quý vị mới tham gia Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe trước đây của quý vị cũng thuộc Kaiser Permanente, vui lòng liên lạc với PCP của quý vị để xem quý vị có cần Cuộc Hẹn Thăm Khám Sức Khỏe Ban Đầu (“IHA”) hay không. Nếu hồ sơ y tế của quý vị là hiện hành, quý vị có thể chờ cho đến buổi thăm khám Chăm Sóc Định Kỳ tiếp theo đã được đặt hẹn để cập nhật bất kỳ thông tin bổ sung nào vào hồ sơ y tế của quý vị.

Để lấy hẹn, hãy gọi đến số của khu vực chính Kaiser Permanente của quý vị được cho bên dưới:

Khu Vực Chính	Số điện thoại để lấy hẹn
<i>Miền Bắc California</i>	Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-866-454-8855 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
<i>Miền Nam California</i>	Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ).

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thông thường. Bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe hay chăm sóc sức khỏe tổng quát. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và phòng bệnh. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm thăm khám thường xuyên, kiểm tra sàng lọc, chủng ngừa, giáo dục và tư vấn về sức khỏe.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi đề nghị trẻ em đặc biệt cần được chăm sóc định kỳ và chăm sóc phòng ngừa thường xuyên. Hội viên Kaiser Permanente có thể nhận tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm được đề nghị bởi Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ và các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid. Các kiểm tra sàng lọc này bao gồm kiểm tra sàng lọc thính giác và thị giác, điều này có thể giúp bảo đảm việc phát triển và học tập lành mạnh. Để biết danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa đề nghị, xin đọc những chỉ dẫn “Bright Futures” từ Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ tại: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Chúng tôi đài thọ dịch vụ chăm sóc định kỳ từ mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm thăm khám định kỳ, chủng ngừa (tiêm chủng), điều trị, thuốc theo toa, kiểm tra sàng lọc theo yêu cầu và tư vấn y tế
- Lưu trữ hồ sơ y tế của quý vị.
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết.
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu cần

Khu Vực Chính	Số điện thoại để lấy hẹn
Miền Bắc California	Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-866-454-8855 (TTY 711) , Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
Miền Nam California	Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ và việc chăm sóc sức khỏe mà chúng tôi đài thọ và không đài thọ, xin đọc Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5 “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp trong mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal có thể sử dụng các phương tiện trợ giúp và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hay định dạng khác. Hãy nói cho nhà cung cấp của quý vị hay gọi cho chúng tôi để cho biết quý vị cần gì.

Mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal

Mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal là đội ngũ các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với Kaiser Permanente để cung cấp dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho hội viên của chúng tôi.

Kaiser Permanente là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý. Khi quý vị chọn chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi, quý vị đang lựa chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình dịch vụ chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận được hầu hết các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị có thể đến với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu hay sự tiền chấp thuận đối với dịch vụ cấp cứu hay dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến với nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới để được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Quý vị phải có giấy giới thiệu hay sự tiền chấp thuận đối với tất cả các dịch vụ khác ngoài mạng lưới, nếu không, các dịch vụ này sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (“IHCP”) làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi.

PCP, bệnh viện của quý vị hoặc nhà cung cấp khác, từ chối cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức, chẳng hạn như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai. Họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới Medi-Cal có thể cung cấp cho quý vị những dịch vụ mà quý vị cần. Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** để yêu cầu được trợ giúp tìm một nhà cung cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal khác. Để biết thêm về các trường



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

hợp từ chối vì lý do đạo đức, xin xem mục “Từ chối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nhà cung cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal.

Để lấy bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal cho khu vực của quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm trực tuyến danh sách mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal và các địa điểm tại: **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh).

Để lấy bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn số **7**, hay **711**. Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại: **<https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>** (bằng tiếng Anh).

Quý vị phải được tiền chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi trước khi đến thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal, ngay cả khi nhà cung cấp đó nằm trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, trừ các trường hợp sau:

- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị và cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy đến thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước).
- Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp nêu trên, và quý vị không được tiền chấp thuận (cho phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó. Các nhà cung cấp Kaiser Permanente nằm ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị là các Nhà Cung Cấp ngoài mạng lưới.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới ở bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp mà không có thoả thuận hợp tác với Kaiser Permanente.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ chúng tôi trước khi quý vị đến với một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới ở trong khu vực phục vụ thuộc khu vực Chính, ngoại trừ chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị cần nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế mà không có trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, quý vị có thể nhận miễn phí những dịch vụ đó từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ chấp thuận và giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ đó. Để biết tiêu chuẩn của chúng tôi về thời gian và khoảng cách di chuyển dành cho nơi quý vị sống, xin truy cập **kp.org** (bằng tiếng Anh). Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến với nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính, quý vị phải đến khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp từ một trong những nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi để được chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới ở bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.

Nếu quý vị không nhận được sự tiên chấp thuận, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới ở bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Quý vị có thể đọc thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp của quý vị có thể cấp thuốc cho quý vị như một phần trong buổi thăm khám Chăm Sóc Khẩn Cấp của quý vị. Nếu quý vị lấy thuốc như một phần trong buổi thăm khám của quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ thuốc đó như một phần trong dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị đưa toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định toa thuốc đó có được đài thọ hay không. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Lưu ý: Nếu quý vị là Người Da Đỏ, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại một IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp mà không cần giấy giới thiệu. Một IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu hội viên Người Da Đỏ đến với một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần lấy giấy giới thiệu trước từ một PCP trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần được trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Nhà Cung Cấp Bên Ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị

Hầu hết các dịch vụ Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa, không được đài thọ bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được đài thọ bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị khi được nhận từ một nhà cung cấp Medi-Cal đủ tiêu chuẩn tại California. Để biết thêm thông tin về dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, xin xem đề mục “Chăm Sóc Nhạy Cảm” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Nếu quý vị đang ở bên ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị và cần dịch vụ chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu hay khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị ngay lập tức. Hoặc gọi cho đường dây tư vấn của chúng tôi có ghi trên mặt sau của thẻ ID Kaiser Permanente và nói chuyện với chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp của quý vị có thể cấp thuốc cho quý vị như một phần trong buổi thăm khám Chăm Sóc Khẩn Cấp của quý vị. Nếu quý vị lấy thuốc như một phần trong buổi thăm khám của quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ thuốc đó như một phần trong dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị đưa toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định toa thuốc đó có được đài thọ hay không. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất nào. Medi-Cal không đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, chúng tôi sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin đọc “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất. Kaiser Permanente đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà phải yêu cầu nhập viện, chúng tôi sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Chúng tôi không đài thọ các dịch vụ khác ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị du lịch ở nước ngoài, không phải Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hay bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, chúng tôi sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị đã chi trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà cần phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn trả cho quý vị. Nộp mẫu đơn yêu cầu thanh toán và chúng tôi sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị. Để biết thêm thông tin về việc đệ trình yêu cầu thanh toán, xin xem mục “Yêu cầu chúng tôi thanh toán cho một hóa đơn” ở Chương 2 “Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị”.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác, hoặc ở trong Lãnh Thổ Hoa Kỳ, chẳng hạn như Samoa Thuộc Mỹ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin Thuộc Mỹ, quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên của Medicaid chỉ ở California.) Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy cho bác sĩ bệnh viện hay phòng cấp cứu biết ngay khi có thể là quý vị có Medi-Cal và là hội viên của Kaiser Permanente.

Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và các bác sĩ lập hóa đơn với chúng tôi. Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho những dịch vụ mà quý vị nhận được ở một tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ đó để thu xếp thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu khẩn cấp cần lấy thuốc theo toa ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài mạng lưới.

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cho Bệnh Trạng Hội Đủ Điều Kiện Với CCS

Chương trình California Children’s Services (“CCS”) là một chương trình tiểu bang giúp điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một bệnh trạng, bệnh tật hay các vấn đề sức khỏe mãn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một bệnh trạng đủ điều kiện với CCS và chúng tôi không có bác sĩ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

chuyên khoa được CCS phê chuẩn trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết, quý vị có thể được thăm khám miễn phí với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, hãy đọc Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ được cung cấp từ các nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới hay bên ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Cách hoạt động của dịch vụ chăm sóc có quản lý

Kaiser Permanente cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tiếp cho Hội Viên thông qua chương trình chăm sóc y tế tích hợp. Chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận hầu hết các Dịch Vụ Được Đãi Thọ mà quý vị có thể cần, chẳng hạn như chăm sóc định kỳ, chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ phòng xét nghiệm, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các quyền lợi khác được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này. Ngoài ra, các chương trình giáo dục sức khỏe của chúng tôi hướng dẫn cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ không được cung cấp bởi một nhà cung cấp thuộc mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Trong trường hợp đó, Permanente Medical Group (Miền Bắc California) hay Southern California Permanente Medical Group (Miền Nam California) sẽ giới thiệu đến một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới.

Quý vị không cần được tiền chấp thuận (cho phép trước) đối với các dịch vụ cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình, hay các dịch vụ sức khỏe tinh thần trong mạng lưới.

Hội viên mà có cả Medicare và Medi-Cal

Người thụ hưởng bảo hiểm Medicare và Medi-Cal là người thụ hưởng Hội Đủ Điều Kiện Với Cả Hai Chương Trình. Nếu quý vị có cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal, bảo hiểm Medicare của quý vị sẽ luôn chi trả trước cho các dịch vụ được đài thọ. Medi-Cal luôn là bên thanh toán cuối cùng.

Chương trình Medi-Cal của chúng tôi không đài thọ các dịch vụ chăm sóc định kỳ hay chuyên chở đến các dịch vụ chăm sóc định kỳ bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Medi-Cal chỉ đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, bao gồm chuyên



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

chở cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp, và một số dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm khi quý vị ở bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.

Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị thuộc Kaiser Permanente

Khi quý vị ra khỏi nơi cư trú, chương trình Kaiser Permanente Medicare của quý vị sẽ là bên thanh toán chính cho những dịch vụ mà quý vị nhận được. Vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm Kaiser Permanente Medicare của quý vị để thông tin chi tiết về phạm vi bảo hiểm. Phạm vi bảo hiểm Medi-Cal bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị bị hạn chế, như được mô tả ở trên.

Trong hầu hết các trường hợp, bảo hiểm thuốc theo toa Medicare Phần D của quý vị yêu cầu quý vị phải lấy thuốc theo toa tại các nhà thuốc trong mạng lưới Kaiser Permanente Medicare. Nếu quý vị đến một nhà thuốc Medi-Cal Rx bên ngoài mạng lưới Kaiser Permanente, chương trình Medicare của quý vị có thể không đài thọ thuốc theo toa cho quý vị. Vì Medicare là bên thanh toán trước, chúng tôi khuyên quý vị nên sử dụng các Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình của chúng tôi để lấy thuốc theo toa. Xem danh bạ nhà thuốc Medicare của quý vị để biết thông tin về các nhà thuốc trong mạng lưới.

Nếu quý vị đã có PCP thuộc Kaiser Permanente, quý vị không cần chọn một PCP khác cho bảo hiểm Medi-Cal của mình.

Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị không thuộc Kaiser Permanente

Để biết thông tin về bảo hiểm thuốc Medicare của quý vị, xin xem các tài liệu về bảo hiểm Medicare từ bảo hiểm FFS Medicare hay chương trình Medicare của quý vị. Xin lưu ý rằng Medicare là bên thanh toán trước, vì vậy quý vị có thể phải lấy thuốc Phần D của mình thông qua chương trình Medicare của quý vị, chứ không thông qua chúng tôi. Chúng tôi sẽ làm việc với chương trình Medicare của quý vị hay các nhà cung cấp Medicare của quý vị để giúp điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Quý vị sẽ cần chọn một PCP thuộc Kaiser Permanente cho bảo hiểm Medi-Cal của mình.

Bác Sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc một nhà cung cấp khác từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal làm PCP của quý vị. PCP mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal. Để tìm một PCP gần quý vị, quý vị có thể xem trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể tải xuống bản



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal, hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi hoặc xem danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi trực tuyến tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh) để biết chắc PCP mà quý vị muốn đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ trước khi quý vị trở thành hội viên của Kaiser Permanente, và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi, quý vị có thể được tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về việc tiếp tục dịch vụ chăm sóc ở Chương 2, “Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị,” trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Một số bác sĩ chuyên khoa không cần giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về việc giới thiệu, xin đọc “Giới Thiệu” ở phần sau của chương này.

Lưu ý, nếu quý vị không chọn PCP, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Quý vị có thể truy cập Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal trực tuyến, có thể tìm kiếm tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Hãy chắc chắn là PCP đó sẽ tiếp nhận bệnh nhân mới. Để biết cách chọn hoặc đổi sang một PCP khác, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh), hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Bệnh Viện

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

Nếu không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến một bệnh viện trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Để tìm bệnh viện trong mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi, quý vị có thể xem trên trang mạng của chúng tôi tại



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

kp.org/facilities (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến với một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu hay sự cho phép từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855** (TTY **711**) và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp của quý vị không cần phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và đến thăm khám với họ mà không cần giấy giới thiệu hay sự tiền chấp thuận (cho phép trước). Để được trợ giúp tìm nhà cung cấp Medi-Cal bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi, hãy gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ).

Danh Mục Nhà Cung Cấp Medi-Cal

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal liệt kê các nhà cung cấp tham gia vào mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Mạng lưới này là đội ngũ các nhà cung cấp hợp tác với Kaiser Permanente để cung cấp dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.

Có sáu Danh Mục Nhà Cung Cấp Medi-Cal tại Khu Vực Miền Bắc California và sáu Danh Mục Nhà Cung Cấp Medi-Cal tại Khu Vực Miền Nam California. Mỗi Danh Bạ Nhà Cung Cấp dành cho một khu vực cụ thể mà chúng tôi phục vụ. Ví dụ: nếu quý vị sống ở quận Santa Clara, danh bạ South Bay và Peninsula liệt kê các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal tại quận của quý vị.

Bảng dưới đây có thể giúp quý vị quyết định Danh Bạ Nhà Cung Cấp nào sẽ có nhà cung cấp gần quý vị nhất. Quý vị có thể đến với bất kỳ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal nào tại Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nơi Quý Vị Sống tại Miền Bắc California	Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có thể rất hữu ích cho quý vị
Các Quận Sacramento, Amador, El Dorado, Placer, Sutter và Yuba	Khu vực Sacramento
Các Quận San Francisco, Marin và Sonoma, và Các Mã Bưu Chính 94515 và 95476 ở Quận Napa	Các Khu vực San Francisco, Marin và Sonoma
Phía Đông Quận Contra Costa và các quận Solano và Yolo; Các Mã Bưu Chính 94505, 94514, 94550, 94551, 94566, 94568, 94586, và 94588 ở Quận Alameda; và Quận Napa, ngoại trừ các Mã Bưu Chính 94515 và 95476	Các Khu Vực Diablo, Napa, Solano và Yolo
Các Quận San Mateo, Santa Clara và Santa Cruz	Các Khu Vực South Bay và Peninsula
Các quận Fresno, Kings, Madera, Mariposa, San Joaquin, Stanislaus, Phía Bắc quận Northern Tulare, và các Mã Bưu Chính 95377 và 95391 ở Quận Alameda	Khu Vực Trung Tâm California

Nơi Quý Vị Sống tại Miền Nam California	Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có thể rất hữu ích cho quý vị
Các quận Riverside và San Bernardino; và các Mã Bưu Chính 91711, 91759, 91766, và 91767 ở Quận Los Angeles	Các Khu Vực Inland Empire và Thung Lũng Coachella



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quận Kern, Phía Bắc Quận Los Angeles, Phía Nam Quận Tulare và Quận Ventura	Các Khu Vực Quận Kern, Valleys và Miền Tây Quận Ventura
Trung Tâm Quận Los Angeles	Khu Vực Los Angeles
Phía Đông và Phía Nam Quận Los Angeles	Các Khu Vực Baldwin Park, Bellflower và Vùng Vịnh Phía Nam
Quận Orange, và các Mã Bưu Chính 90623, 90630, 90631, 90637, 90638 và 90639 ở Quận Los Angeles	Khu vực Quận Orange
Các quận San Diego và Imperial	Các Khu Vực San Diego và Imperial

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal liệt kê các loại nhà cung cấp sau đây thuộc mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi:

- Bệnh Viện,
- PCP,
- Bác Sĩ Chuyên Khoa,
- Chuyên viên điều dưỡng và y tá hộ sinh,
- Y sĩ,
- Nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình,
- Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (“FQHC”), nếu có
- Nhà cung cấp sức khỏe tinh thần ngoại trú,
- Các nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, “LTSS”),
- Nhà Hộ Sinh Độc Lập (Freestanding Birth Centers, “FBC”),
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Providers, “IHCP”) và
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (“RHC”), nếu có



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Nhà Cung Cấp Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, “ECM”)
- Nhà Cung Cấp Community Supports (Community Supports Providers, “CS”)
- Hộ lý trợ sản

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có ghi tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ nói của các nhà cung cấp trong mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal, và thông tin nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới không. Danh Bạ Nhà Cung Cấp cũng bao gồm số điện thoại để gọi hỏi thông tin về các bác sĩ lâm sàng trong mạng lưới cung cấp dịch vụ chăm sóc khẳng định giới tính cần thiết về mặt y tế. Danh bạ cũng ghi rõ tình trạng tiếp cận cơ sở đối với người khuyết tật, chẳng hạn như bãi đậu xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh nắm.

Để tìm hiểu về trình độ học vấn, bằng cấp chuyên môn, việc hoàn tất chương trình nội trú, quá trình đào tạo và chứng nhận của hội đồng, vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến, có thể tìm kiếm tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Trên trang mạng này, hãy vào đường dẫn Advanced Search (Tìm Kiếm Nâng Cao) và chọn “Medi-Cal Managed Care” (Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal) trong mục Health Plan (Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe) để bảo đảm quý vị lấy được danh sách các nhà cung cấp Medi-Cal. Quý vị có thể tải xuống bản sao của bất kỳ danh bạ Medi-Cal nào của chúng tôi tại: **kp.org/Medi-Cal/documents** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị cần bản in Danh Bạ Nhà Cung Cấp, hay muốn yêu cầu một định dạng thay thế, hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Bạ Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại: **https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi đến ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn số **7**, hay gọi **711**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal phải cho quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời, dựa theo nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ít nhất, họ phải cấp cho quý vị cuộc hẹn thăm khám được liệt kê trong các khung thời gian được ghi ở bảng bên dưới.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi phải cho phép giới thiệu dịch vụ chăm sóc đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ mà quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới theo các tiêu chuẩn tiếp cận kịp thời này.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị nên có thể lấy hẹn thăm khám trong vòng:
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu sự tiên chấp thuận (cho phép trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu sự tiên chấp thuận (cho phép trước)	96 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ), kể cả với bác sĩ tâm thần	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn gần đây nhất
Cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ) đối với các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị cần được kết nối trong vòng:
Thời gian chờ điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ điện thoại đối với Đường Dây Lấy Hẹn và Tư Vấn	30 phút

Đôi khi thời gian chờ lâu hơn để có cuộc hẹn không phải là vấn đề. Nhà cung cấp của quý vị có thể sẽ đưa ra thời gian chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại đến sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải có ghi rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không gây hại đến



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể lựa chọn chờ cuộc hẹn sau đó hay gọi cho Kaiser Permanente để đến một nhà cung cấp khác theo lựa chọn của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị nên tôn trọng mong muốn của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi đối với các bệnh trạng đang có, hay giới thiệu lâu dài với bác sĩ chuyên khoa, tùy theo nhu cầu của quý vị.

Dịch vụ thông dịch

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu khi gọi cho chúng tôi hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được đài thọ. Dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ em hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY có thể gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

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

Kaiser Permanente phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển đối với dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể được chăm sóc mà không phải đi quá xa nơi quý vị sinh sống. Tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển tùy thuộc vào quận nơi quý vị sống.

Nếu chúng tôi không thể sắp xếp một nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal trong phạm vi các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết tiêu chuẩn của chúng tôi về thời gian và khoảng cách di chuyển dành cho nơi quý vị sống, xin truy cập kp.org (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể thăm khám với nhà cung cấp đó trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển dành cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào mà chúng tôi có thể sử dụng cho Mã Bưu Chính của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở cách xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp Medi-Cal ở gần quý vị hơn. Nếu chúng tôi không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một nhà cung cấp Medi-Cal ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sắp xếp dịch vụ chuyên chở để đưa quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp của quý vị, ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sống.

Nếu quý vị cần được trợ giúp về nhà cung cấp là nhà thuốc, vui lòng gọi đến Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** và nhấn số **7** hoặc gọi số **711**).

Cuộc Hẹn

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Tại Miền Bắc California, xin gọi **1-866-454-8855** (TTY **711**) 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, để lấy hẹn.
- Tại Miền Nam California, xin gọi **1-833-574-2273** (TTY **711**), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
- Quý vị cũng có thể xếp lịch cho một số loại cuộc hẹn thăm khám một cách trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).
- Chuẩn bị sẵn số hồ sơ y tế Kaiser Permanente của quý vị (có trên thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị) khi gọi.
- Mang theo thẻ BIC Medi-Cal, thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ ID có ảnh của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám.
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn khám của quý vị, nếu cần.
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hay thông dịch viên, nếu cần, khi quý vị lấy hẹn.
- Đến cuộc hẹn đúng giờ, đến sớm một vài phút để làm thủ tục đăng ký, điền các mẫu đơn và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà nhà cung cấp của quý vị có thể đưa ra.
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hoặc sẽ đến muộn.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc dùng của quý vị.
- Nếu quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Đến cuộc hẹn của quý vị

Nếu quý vị không có phương tiện để đến và trở về từ các cuộc hẹn thăm khám đối với các dịch vụ được đài thọ, chúng tôi có thể thu xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Tùy vào trường hợp của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện với dịch vụ Chuyên Chở Y Tế hay Chuyên Chở Không Thuộc Y Tế. Những dịch vụ chuyên chở này không dành cho các tình trạng cấp cứu và có thể miễn phí.

Nếu quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Xem mục “Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này để biết thêm thông tin về dịch vụ chuyên chở dành cho quý vị.

Hủy hẹn và đổi hẹn

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng nhà cung cấp. Hầu hết các nhà cung cấp yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn của quý vị nếu quý vị phải hủy hẹn. Nếu quý vị nhiều lần bỏ lỡ cuộc hẹn, nhà cung cấp của quý vị có thể ngừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp Medi-Cal mới.

Dịch vụ y tế từ xa

Y tế từ xa là phương thức giúp quý vị sử dụng dịch vụ mà không cần ở chung một địa điểm thực tế với nhà cung cấp của quý vị. Y tế từ xa có thể bao gồm việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị qua điện thoại, video hay phương tiện khác. Hoặc y tế từ xa có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không cần trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua y tế từ xa. Các buổi thăm khám y tế từ xa nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn để cho quý vị nhận Dịch Vụ Được Đài Thọ khi Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal xác định là thích hợp về mặt y tế cho bệnh trạng của quý vị.

Y tế từ xa có thể không dành cho mọi dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp của quý vị để biết loại dịch vụ nào quý vị có thể nhận thông qua y tế từ xa. Điều quan trọng là quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng y tế từ xa



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận dịch vụ trực tiếp. Quý vị không phải dùng dịch vụ y tế từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng điều đó phù hợp với quý vị.

Thanh Toán

Quý vị **không** phải chi trả cho dịch vụ được đài thọ, trừ khi quý vị có phần chia sẻ Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Với hội viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và có Chi Phí Lưu Trú Hàng Tháng” ở Chương 2 “Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị” trong cẩm nang Hội Viên này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID Kaiser Permanente, thẻ BIC Medi-Cal và một thẻ ID có ảnh khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào. Thẻ ID của quý vị sẽ cho bác sĩ của quý vị biết nơi cần gửi hóa đơn. Quý vị có thể nhận được bản Giải Thích Quyền Lợi (Explanation Of Benefits, “EOB”) từ chúng tôi hoặc bản sao kê từ một nhà cung cấp. EOB và bản sao kê không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn, hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho thuốc theo toa, hãy gọi đến Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn số **7** hoặc gọi số **711**. Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại: <https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (bằng tiếng Anh).

Hãy cho chúng tôi biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do nhận được hóa đơn này. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu hóa đơn đó có phải được lập cho một dịch vụ được đài thọ hay không. Quý vị không cần thanh toán cho nhà cung cấp bất kỳ khoản tiền nào mà Kaiser Permanente đang nợ đối với bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào.

Quý vị phải nhận được sự tiền chấp thuận (cho phép trước) trước khi quý vị đến với một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới, ngoại trừ khi quý vị cần:

- Chăm Sóc Cấp Cứu
- Dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị
 - Ở trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của mình, quý vị phải nhận được sự tiền chấp thuận (cho phép trước) để đến với Nhà Cung Cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới để được Chăm Sóc Khẩn Cấp.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị không nhận được sự tiện chấp thuận, quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, vui lòng xem các tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị cần nhận các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà được Medi-Cal đài thọ và không có trong mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, chúng tôi sẽ chấp thuận và giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, vui lòng xem các tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu trả tiền đồng trả mà quý vị cho rằng mình không cần phải trả, thì quý vị cũng có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán với chúng tôi. Quý vị sẽ phải thông báo bằng văn bản cho chúng tôi về vật dụng hoặc dịch vụ đó mà quý vị đã thanh toán. Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể nhận lại tiền không.

Nếu có thắc mắc hay yêu cầu một mẫu đơn yêu cầu thanh toán, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Quý vị có thể lấy mẫu đơn yêu cầu thanh toán trực tuyến tại kp.org.

Nếu quý vị nhận dịch vụ trong hệ thống Bộ Cựu Chiến Binh hay các dịch vụ không được đài thọ hay không được cho phép bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Giới Thiệu

Nếu quý vị cần đến khám với một bác sĩ chuyên khoa mà cần giấy giới thiệu, PCP của quý vị hay một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị. Một bác sĩ chuyên khoa là một nhà cung cấp tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ mà giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến với một bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS đặt ra các khung thời gian cho hội viên lấy hẹn. Những khung thời gian này được liệt kê trong “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” ở phần đầu của chương này. Văn phòng nhà cung cấp của quý vị có thể giúp quý vị lập cuộc hẹn với một bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác mà có thể cần được giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, X-quang hay các dịch vụ hình ảnh khác, và xét nghiệm.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu lâu dài. Có giấy giới thiệu lâu dài có nghĩa là quý vị có thể thăm khám với cùng bác sĩ chuyên khoa hơn một lần mà không cần giấy giới thiệu cho mỗi lần thăm khám.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giấy giới thiệu lâu dài hoặc muốn một bản sao chính sách giới thiệu của chúng tôi, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản Khoa/Phụ Khoa (“Sản/Phụ Khoa”)
- Bác Sĩ Chuyên Khoa Đo Thị Lực
- Chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal
- Khám chăm sóc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người trưởng thành, chẳng hạn như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Văn Phòng Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình và Dịch Vụ Giới Thiệu theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn về vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (Human Immunodeficiency Virus, HIV) (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ dành cho các bệnh lây truyền qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể cần giấy giới thiệu khi được cung cấp bởi các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới)
- Đánh giá sức khỏe ban đầu
- Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ sức khỏe tinh thần hay tư vấn ngoại trú và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, “SUD”) mà không cần sự đồng ý của phụ huynh hay người giám hộ.

Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em” ở phần sau trong chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Giới thiệu theo Đạo Luật Công Bằng Cho Bệnh Nhân Ung Thư California

Việc điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Những yếu tố này bao gồm việc được chẩn đoán thích hợp và được các chuyên gia điều trị bệnh ung thư chữa trị kịp thời. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc một loại ung thư phức tạp, Đạo Luật Chăm Sóc Công Bằng Cho Bệnh Nhân Ung Thư California cho phép quý vị xin giấy giới thiệu từ bác sĩ của quý vị để được điều trị chuyên khoa tại một trung tâm điều trị bệnh ung thư trong mạng lưới được Viện Ung Thư Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI) chỉ định, địa điểm liên kết của NCI Community Oncology Research Program (NCORP), hoặc trung tâm khoa học điều trị bệnh ung thư đủ tiêu chuẩn.

Nếu chúng tôi không có trung tâm điều trị ung thư được NCI chỉ định hay địa điểm liên kết của NCORP hay trung tâm khoa học điều trị bệnh ung thư đủ tiêu chuẩn trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi tại quận của quý vị, quý vị có thể xin giấy giới thiệu đến một trung tâm điều trị ung thư ngoài mạng lưới đủ tiêu chuẩn tại California. Để dịch vụ được đài thọ tại một trung tâm ngoài mạng lưới, phải đáp ứng tất cả các điều sau đây:

- Dịch vụ được yêu cầu phải Cần Thiết Về Mặt Y Tế
- Dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế phải được cung cấp tại một trung tâm điều trị ung thư
- Trung tâm điều trị ung thư phải đồng ý với những điều khoản thanh toán của chúng tôi

Quý vị cũng có thể yêu cầu được giới thiệu đến một trung tâm điều trị ung thư đủ tiêu chuẩn trong mạng lưới của chúng tôi.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị để tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ từ một trong những trung tâm điều trị ung thư này không.

Sẵn sàng để bỏ hút thuốc? Để tìm hiểu về dịch vụ bằng tiếng Anh, xin gọi 1-800-300-8086. Với tiếng Tây Ban Nha, xin gọi 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, xin truy cập www.kickitca.org (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Tiền chấp thuận (cho phép trước)

Sự cho phép trước tại Miền Bắc California

Đối với những dịch vụ được liệt kê thuộc tiêu đề “Dịch vụ cần được Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước)” ở phần sau của chương này, PCP hay bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần yêu cầu Permanente Medical Group cho phép trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Điều này được gọi là yêu cầu sự tiền chấp thuận hay còn gọi là sự cho phép trước. Điều này có nghĩa là Permanente Medical Group phải chắc chắn rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết (được cần đến) về mặt y tế.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Với hội viên dưới 21 tuổi, Dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hay giúp thuyên giảm một căn bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần.

Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, Mục 1367.01(h)(1), The Permanente Medical Group có năm ngày làm việc từ khi họ nhận được thông tin cần thiết hợp lý để quyết định (chấp thuận hay từ chối) các yêu cầu tiền chấp thuận (cho phép trước).

Đối với các yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp cho biết hoặc người được chỉ định phù hợp của The Permanente Medical Group xác định rằng việc áp dụng khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, The Permanente Medical Group sẽ đưa ra quyết định cho phép cấp tốc (nhanh) trong vòng 72 giờ. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị nhanh nhất có thể theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ.

Đội ngũ lâm sàng hay y tế, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ sẽ duyệt xét các yêu cầu về tiền chấp thuận (cho phép trước).

Chúng tôi không gây ảnh hưởng đến quyết định của những người duyệt xét về việc từ chối hay chấp thuận bảo hiểm hay dịch vụ theo bất kỳ cách nào. Nếu The Permanente Medical Group không chấp thuận yêu cầu đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, “NOA”). NOA sẽ cho quý vị biết cách đệ trình khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu Permanente Medical Group cần thêm thông tin hoặc thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Sự cho phép trước tại Miền Nam California

Đối với những dịch vụ được liệt kê thuộc tiêu đề “Dịch vụ cần được Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước)” ở phần sau của chương này, PCP hay bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần yêu cầu Southern California Permanente Medical Group cho phép trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Điều này được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, chấp thuận trước hoặc tiền chấp thuận. Điều này có nghĩa là Southern California Permanente Medical Group phải chắc chắn rằng dịch vụ chăm sóc là Cần Thiết Về Mặt Y Tế.

Dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Với Hội Viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hay giúp thuyên giảm một căn bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần.

Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, Mục 1367.01(h)(1), Southern California Permanente Medical Group có 5 ngày làm việc từ khi họ nhận được thông tin cần thiết hợp lý để quyết định (chấp thuận hay từ chối) các yêu cầu tiền chấp thuận (cho phép trước).

Đối với các yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp cho biết hoặc người được chỉ định phù hợp của Southern California Permanente Medical Group xác định rằng việc áp dụng khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, Southern California Permanente Medical Group sẽ đưa ra quyết định cho phép cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ.

Đội ngũ lâm sàng hay y tế, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ sẽ duyệt xét các yêu cầu về tiền chấp thuận (cho phép trước).

Chúng tôi không gây ảnh hưởng đến quyết định của những người duyệt xét về việc từ chối hay chấp thuận bảo hiểm hay dịch vụ theo bất kỳ cách nào. Nếu Southern California Permanente Medical Group không chấp thuận yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (“NOA”). NOA sẽ cho quý vị biết cách đệ trình khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu Southern California Permanente Medical Group cần thêm thông tin hoặc thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ cần được Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước)

Sau đây là ví dụ về những dịch vụ luôn cần được tiền chấp thuận:

- Dịch vụ chăm cứu khi quý vị cần hơn hai lần thăm khám mỗi tháng
- Dịch Vụ Chăm Sóc Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, “CBAS”)
- Gây tê/mê nha khoa
- Thiết bị y khoa lâu bền
- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Bộ phận cơ thể giả và dụng cụ chỉnh hình
- Dịch vụ không được cung cấp từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal
- Cấy Ghép
- Chuyên Chở Y Tế khi không phải trường hợp cấp cứu

Chăm Sóc Cấp Cứu, bao gồm cả dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không cần được tiền chấp thuận (cho phép trước).

Quý vị không bao giờ cần được tiền chấp thuận (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngay cả khi đang ở ngoài mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal hay bên ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước) đối với hầu hết các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, xin đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Để xem danh sách đầy đủ về những dịch vụ cần được tiền chấp thuận, và các tiêu chí được sử dụng để đưa ra quyết định cho phép, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/UM** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị cho biết rằng quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn biết chắc chắn chẩn đoán của quý vị là chính xác, quý vị không chắc chắn là quý vị có cần biện pháp điều trị hoặc phẫu thuật được chỉ định hay không, hoặc quý vị đã cố gắng tuân thủ một kế hoạch điều trị và nó đã không hiệu quả.

Chúng tôi sẽ thanh toán cho việc tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal. Quý vị không cần chúng tôi cho phép để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal. Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal có thể giúp quý vị lấy giấy giới thiệu tham khảo ý kiến thứ hai nếu cần thiết.

Để lấy ý kiến thứ hai, xin gọi cho PCP của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal mà là chuyên gia y tế có chuyên môn thích hợp về bệnh trạng của quý vị để tham khảo ý kiến thứ hai. Quý vị cũng có thể gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** để được trợ giúp xin giấy giới thiệu tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

Nếu không có nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal đủ tiêu chuẩn để cho ý kiến thứ hai, ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị xin ý kiến thứ hai với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một Nhà Cung Cấp ngoài mạng lưới để xin ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ chi trả cho việc xin ý kiến thứ hai. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để tham khảo ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với mối đe dọa nghiêm trọng và ngay lập tức cho sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc mất mạng sống, chân tay, hoặc bộ phận cơ thể chính hoặc chức năng cơ thể, chúng tôi sẽ cho quý vị biết bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể đệ trình phản nàn. Để tìm hiểu thêm về các phản nàn, xin xem “Than phiền” ở Chương 6 “Báo cáo và giải quyết vấn đề” trong cẩm nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ để nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quý vị có thể nhận các dịch vụ này một cách bảo mật, tức là chúng tôi sẽ không thông báo hoặc liên hệ với phụ huynh hay người giám hộ của quý vị khi quý vị nhận các dịch vụ này nếu không có văn bản cho phép của quý vị. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau đây ở bất kỳ độ tuổi nào mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ dành cho nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ thai kỳ và liên quan đến thai kỳ, bao gồm cả dịch vụ phá thai
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, chẳng hạn như dịch vụ ngừa thai (ví dụ: biện pháp ngừa thai)

Nếu quý vị **từ 12 tuổi trở lên**, ngoài các dịch vụ nêu trên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ điều trị hay tư vấn sức khỏe tinh thần ngoại trừ Điều này sẽ phụ thuộc vào sự trưởng thành và khả năng tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, theo quyết định của người có chuyên môn.
- Chẩn đoán và điều trị các bệnh nhiễm trùng, bệnh truyền nhiễm hoặc lây lan, bao gồm cả HIV/hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)
- Phòng ngừa, xét nghiệm, chẩn đoán và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, “STI”) đối với các STI như bệnh giang mai, bệnh lậu, bệnh chlamydia và bệnh nhiễm trùng do vi-rút herpes
- Dịch vụ dành cho nạn nhân bị bạo hành tình dục
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”) cho người lạm dụng ma túy và bia rượu, bao gồm dịch vụ kiểm tra sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám Medi-Cal nào. Nhà cung cấp dịch vụ không cần phải thuộc mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP hoặc sự tiên chấp thuận (cho phép trước).

Nếu quý vị sử dụng nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ **không** liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, các dịch vụ đó có thể không được đài thọ.

Để tìm nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal ngoài mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi để nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên hoặc để yêu cầu dịch vụ chuyên chở để đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**

Để biết thêm thông tin về dịch vụ ngừa thai, xin đọc phần “Các dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Chúng tôi không đài thọ các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà là dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, “SMHS”) hoặc hầu hết các dịch vụ SUD. Quận nơi quý vị sinh sống có đài thọ cho các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, bao gồm cách nhận các dịch vụ này, xin đọc “Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa (SMHS)” và phần “Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện (“SUD”)” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Để biết danh sách số điện thoại miễn cước của tất cả các quận để nhận SMHS, xin truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Để biết danh sách số điện thoại miễn cước của tất cả các quận để nhận dịch vụ điều trị SUD, xin truy cập: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với nhân viên các quan ngại về sức khỏe của mình bằng cách gọi đường dây tư vấn 24/7 theo số:

Khu Vực Chính	Số Điện Thoại Tư Vấn
<i>Miền Bắc California</i>	1-866-454-8855 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
<i>Miền Nam California</i>	1-833-574-2273 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình ở một số hình thức hoặc định dạng khác, nếu có sẵn. Quý vị có thể yêu cầu được gửi thông tin này cho quý vị tới địa điểm khác.

Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu việc trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo thực hành quyền riêng tư” ở Chương 7 “Quyền và trách nhiệm” trong cẩm nang Hội Viên này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người trưởng thành

Nếu quý vị là người trưởng thành từ 18 tuổi trở lên, quý vị không cần phải đến với PCP của mình để nhận một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào đối với các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai. Với người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên, những dịch vụ này bao gồm cả triệt sản.
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ, và các dịch vụ khác liên quan đến thai kỳ
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người trưởng thành, nhà cung cấp của quý vị không cần phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Quý vị có thể chọn đến với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào để nhận những dịch vụ này mà



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

không cần giấy giới thiệu hay tiền chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê tại đây như dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ đó nếu quý vị không được giới thiệu hay cho phép trước.

Nếu quý vị cần được trợ giúp để tìm một bác sĩ hay phòng khám để nhận những dịch vụ này hoặc nếu quý vị cần được trợ giúp để đến nhận những dịch vụ này (kể cả dịch vụ chuyên chở), xin gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Hoặc gọi đến số điện thoại của đường dây tư vấn có ghi trên Thẻ ID Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và nói chuyện với chuyên gia y tế được cấp phép tại:

Khu Vực Chính	Số Điện Thoại Tư Vấn
<i>Miền Bắc California</i>	1-866-454-8855 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
<i>Miền Nam California</i>	1-833-574-2273 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần

Chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm chương trình Kaiser Permanente hoặc người đăng ký chính hoặc cho bất kỳ người ghi danh Kaiser Permanente nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo một hình thức hoặc định dạng nào đó, nếu có và yêu cầu được gửi thông tin đó cho quý vị đến một địa điểm khác.

Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu việc trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, xin đọc “Thông báo thực hành quyền riêng tư” ở Chương 7 “Quyền và trách nhiệm” trong cẩm nang Hội Viên này.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng tình với các dịch vụ này vì lý do đạo đức. Những dịch vụ này vẫn có thể được cung cấp cho quý vị từ một nhà cung cấp khác. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối vì lý do đạo đức, nhà cung cấp đó sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác để cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp. Nếu quý vị cần được trợ giúp để được giới thiệu đến một nhà cung cấp khác, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Một số bệnh viện và nhà cung cấp không cung cấp một hay nhiều dịch vụ trong số này ngay cả khi các dịch vụ này được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thủ thuật thất ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị vô sinh
- Phá thai

Để bảo đảm quý vị chọn một nhà cung cấp mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hay phòng khám mà quý vị muốn. Hỏi xem nhà cung cấp đó có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho ban dịch vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Các dịch vụ này dành cho quý vị. Chúng tôi sẽ bảo đảm quý vị và thành viên trong gia đình quý vị có thể đến khám với các nhà cung cấp (bác sĩ, bệnh viện và phòng khám) mà sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần đối với dịch vụ được đài thọ.

Nếu quý vị có thắc mắc hay cần được trợ giúp để tìm một nhà cung cấp, xin gọi cho ban dịch vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là tình trạng cấp cứu hoặc đe dọa đến tính mạng. Chăm sóc khẩn cấp dành cho các dịch vụ mà quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị từ một căn bệnh, chấn thương hoặc biến chứng bất ngờ của một tình trạng mà quý vị đã có. Hầu hết các cuộc hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu một cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ được cho cuộc hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu sự tiên chấp thuận (cho phép trước), quý vị sẽ được cho một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Nếu cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, hãy gọi cho Đường Dây Lầy Hẹn và Tư Vấn thuộc Khu Vực Chính của quý vị:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu Vực Chính	Số Điện Thoại Lấy Hẹn và Tư Vấn
<i>Miền Bắc California</i>	1-866-454-8855 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
<i>Miền Nam California</i>	1-833-574-2273 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm Lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong cơ
- Dịch vụ thai sản

Khi quý vị ở bên trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của mình và cần được chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Nếu quý vị cần được trợ giúp để tìm một nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Medi-Cal, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** hay truy cập **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị, nhưng trong Hoa Kỳ, quý vị không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tinh thần hay rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, hãy gọi cho chương trình điều trị sức khỏe tinh thần hay chương trình điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện ở quận của quý vị hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Gọi cho chương trình điều trị sức khỏe tinh thần hay điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện ở quận của quý vị, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận một cách trực tuyến, hãy truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh) .

Nếu quý vị lấy thuốc như một phần trong buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp trong khi quý vị đang ở đó, thì chúng tôi sẽ đài thọ thuốc đó như một phần trong buổi thăm khám được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị đưa toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định toa thuốc đó có được đài thọ hay không. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin đọc “Những thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Chúng tôi không đài thọ dịch vụ chăm sóc theo dõi nhận được từ các Nhà Cung Cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới sau khi quý vị không còn cần đến dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp, ngoại trừ thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ. Sau khi vấn đề cần chăm sóc khẩn cấp đã được giải quyết, quý vị phải đến thăm khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal để được chăm sóc theo dõi nếu cần thiết. Nếu quý vị cần thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, “DME”) liên quan đến việc Chăm Sóc Khẩn Cấp cho quý vị, Nhà Cung Cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới của quý vị phải có được sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi.

Chăm sóc cấp cứu

Với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất. Với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi.

Ở bên trong Hoa Kỳ (bao gồm các lãnh thổ chẳng hạn như Samoa Thuộc Mỹ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin Thuộc Mỹ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hay cơ sở khác để được chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị ở ngoài Hoa Kỳ, chỉ dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện tại Canada và Mexico mới được đài thọ. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác ở các nước khác không được đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu dành cho các bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một căn bệnh hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (biết suy luận) (không phải chuyên gia y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay thì sức khỏe của quý vị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

(hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) sẽ rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng. Bao gồm nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể, nội tạng hay bộ phận cơ thể.

Ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏnặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu dữ dội
- Những tình trạng cấp cứu tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hay ý nghĩ muốn tự sát

Đừng đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hay dịch vụ chăm sóc mà không cần ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc thông thường từ PCP của mình, người hiểu quý vị rõ nhất. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc chúng tôi trước khi đến ER. Tuy nhiên, nếu quý vị không biết chắc đó có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho đường dây tư vấn có ghi trên mặt sau của Thẻ ID Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và nói chuyện với chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu Vực Chính	Số Điện Thoại Lấy Hẹn và Tư Vấn
Miền Bắc California	1-866-454-8855 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
Miền Nam California	1-833-574-2273 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu khi ở bên ngoài khu vực phục vụ thuộc khu vực Chính của Kaiser Permanente, hãy đến bệnh viện ER gần nhất ngay cả khi bệnh viện đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho chúng tôi. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho Kaiser Permanente trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ, không phải đến Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Kaiser Permanente sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**.

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

Nếu quý vị hay người nào đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng liên hệ Đường Dây Hỗ Trợ Người Gặp Khủng Hoảng và Ngăn Ngừa Tự Tử **988**. **Gọi hay nhắn tin 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại 988lifeline.org/chat** (bằng tiếng Anh). Đường Dây Hỗ Trợ Người Gặp Khủng Hoảng và Ngăn Ngừa Tự Tử **988** cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất cứ ai gặp khủng hoảng. Bao gồm những người đau khổ trong cảm xúc và những người cần được hỗ trợ khi gặp khủng hoảng muốn tự tử, về sức khỏe tinh thần và/hoặc do sử dụng chất gây nghiện.

Lưu ý: Đừng gọi **911** trừ khi quý vị suy luận hợp lý rằng quý vị đang rơi vào tình trạng cấp cứu y tế. Hãy nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ cho trường hợp cấp cứu, không dành cho trường hợp chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc viêm họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm Sóc Sau Ổn Định

Chăm sóc sau ổn định là những dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế tại bệnh viện (kể cả ER) mà quý vị nhận được sau khi bác sĩ điều trị cho quý vị nhận thấy là tình trạng cấp cứu y tế của quý vị đã ổn định về mặt lâm sàng. Chăm sóc sau ổn định cũng sẽ bao gồm thiết bị y khoa lâu bền (“DME”) nhưng chỉ khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Vật dụng DME được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này
- Vật dụng DME Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho quý vị sau khi xuất viện
- Vật dụng DME có liên quan đến dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà quý vị đã nhận tại bệnh viện

Để biết thêm thông tin về thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ, xin xem đề mục “Thiết bị y khoa lâu bền” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Chúng tôi chỉ đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định do một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cung cấp nếu chúng tôi đã tiên chấp thuận, hoặc theo yêu cầu của pháp luật hiện hành. Nhà cung cấp điều trị cho quý vị phải xin chúng tôi cấp phép, trước khi chúng tôi chi trả cho dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định.

Để yêu cầu sự tiên chấp thuận để quý vị có thể nhận dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, nhà cung cấp đó phải gọi cho chúng tôi theo số **1-800-225-8883 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến số điện thoại ghi ở mặt sau thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị. Nhà cung cấp phải gọi cho chúng tôi trước khi quý vị nhận dịch vụ của họ.

Khi nhà cung cấp gọi, chúng tôi sẽ nói chuyện với bác sĩ điều trị cho quý vị về vấn đề sức khỏe của quý vị. Nếu chúng tôi xác định là quý vị cần dịch vụ Chăm Sóc Sau Ổn Định, chúng tôi sẽ cho phép các Dịch Vụ Được Đài Thọ đó. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể thu xếp cho một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc này.

Nếu chúng tôi quyết định để cho một bệnh viện trong mạng lưới, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc nhà cung cấp khác cung cấp dịch vụ chăm sóc, chúng tôi có thể cho phép các dịch vụ chuyên chở Cần Thiết Về Mặt Y Tế để đưa quý vị đến nhà cung cấp này. Trường hợp này có thể gồm cả dịch vụ chuyên chở đặc biệt mà thường chúng tôi không đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị nên hỏi nhà cung cấp xem chúng tôi đã cho phép dịch vụ chăm sóc nào (kể cả bất kỳ dịch vụ chuyên chở nào). Chúng tôi chỉ đài thọ cho các dịch vụ hoặc dịch vụ chuyên chở liên quan mà chúng tôi cho phép. Nếu quý vị yêu cầu và được cung cấp những dịch vụ không được đài thọ, chúng tôi có thể sẽ không thanh toán cho nhà cung cấp đối với những dịch vụ này.

Đường Dây Lấy Hẹn và Tư Vấn cung cấp cho quý vị thông tin y tế và tư vấn miễn phí, 24 giờ trong ngày, mỗi ngày trong năm. Ở Miền Bắc California, xin gọi 1-866-454-8855 (TTY 711). Ở Miền Nam California, xin gọi 1-833-574-2273 (TTY 711).

Lấy Hẹn và Tư Vấn

Đôi khi rất khó để biết quý vị cần loại dịch vụ chăm sóc nào. Chúng tôi có các chuyên gia y tế được cấp phép sẵn sàng hỗ trợ quý vị qua điện thoại 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần.

Quý vị có thể:

- Trao đổi với một chuyên gia y tế để được giải đáp những thắc mắc y tế, tư vấn về dịch vụ chăm sóc và giúp quý vị quyết định liệu quý vị có nên đến thăm khám với một nhà cung cấp ngay hay không
- Được trợ giúp về những bệnh trạng chẳng hạn như bệnh tiểu đường hay bệnh suyễn, kể cả tư vấn về loại nhà cung cấp nào có thể phù hợp với tình trạng của quý vị.
- Được trợ giúp về những việc cần làm nếu quý vị cần được chăm sóc và một Cơ Sở Thuộc Chương Trình bị đóng cửa hoặc quý vị đang ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị

Quý vị có thể liên lạc với một trong những chuyên gia y tế được cấp phép này bằng cách gọi số điện thoại được ghi bên dưới cho Khu Vực Chính của quý vị. Khi quý vị gọi đến, một nhân viên hỗ trợ đã được đào tạo có thể hỏi quý vị một số câu hỏi để biết phải chuyển cuộc gọi của quý vị đi đâu.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu Vực Chính	Số Điện Thoại Lấy Hẹn và Tư Vấn
Miền Bắc California	1-866-454-8855 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần
Miền Nam California	1-833-574-2273 (TTY 711) , 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần

Chỉ thị trước về dịch vụ chăm sóc y tế

Bản chỉ thị trước về dịch vụ chăm sóc y tế, hay bản chỉ thị trước là một biểu mẫu pháp lý. Trên biểu mẫu này, quý vị có thể cho biết loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị mong muốn trong trường hợp quý vị không thể nói được hay đưa ra quyết định sau này. Quý vị cũng có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào mà quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể chỉ định một người, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể nhận được miễn phí biểu mẫu chỉ thị trước tại các Cơ Sở Thuộc Chương Trình Kaiser Permanente. Quý vị cũng có thể nhận biểu mẫu tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật hoặc văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền để nhận biểu mẫu này nếu quý vị không nhận được biểu mẫu từ chúng tôi. Quý vị cũng có thể tải về biểu mẫu trực tuyến miễn phí tại **kp.org** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hoặc một người mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu này.

Quý vị có quyền đưa bản chỉ thị trước vào hồ sơ y tế của mình. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ bản chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi trong luật liên quan đến bản chỉ thị trước. Kaiser Permanente sẽ cho quý vị biết về các thay đổi trong luật của tiểu bang trong vòng 90 ngày kể từ khi có sự thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

Quý vị có thể cứu sống người khác bằng cách hiến tặng bộ phận cơ thể hay mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng khi có sự đồng ý bằng văn bản của cha/mẹ hoặc người giám hộ. Quý vị có thể đổi ý về việc hiến tặng bộ phận cơ thể bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ tại: **organdonor.gov** (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những quyền lợi và dịch vụ nào

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được đài thọ theo Kaiser Foundation Health Plan, Inc.. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị được cung cấp miễn phí cho quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp theo các quy định được nêu trong cẩm nang Hội Viên này. Hầu hết các dịch vụ phải được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal. Chúng tôi có thể đài thọ các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một số trường hợp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi tiên chấp thuận (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài mạng lưới, ngoại trừ:

- Một số dịch vụ nhạy cảm,
- Chăm sóc cấp cứu, và
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở ngoài khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hay giúp thuyên giảm một căn bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần. Để biết thêm thông tin về dịch vụ được đài thọ, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 (TTY **711**).

Hội viên dưới 21 tuổi có thể được nhận thêm quyền lợi và dịch vụ. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 5 “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Sau đây là ví dụ về những dịch vụ mà chúng tôi đài thọ:

- Dịch vụ không nằm viện (ngoại trú)
- Dịch vụ hội đủ điều kiện với California Children's Services (CCS) theo Whole Child Model Program tại một số quận
- Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, bao gồm dịch vụ xe cứu thương cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nằm viện
- Dịch vụ điều tra nghiên cứu
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến, chẳng hạn như X-quang
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, "LTSS")
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho bệnh trạng từ nhẹ đến trung bình
- Chuyên chở y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, "NEMT")
- Chuyên chở không thuộc y tế (Non-Medical Transportation, "NMT")
- Dịch vụ nhi khoa
- Các dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi và luyện tập chức năng (trị liệu)
- Phẫu thuật tái tạo
- Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ y tế từ xa từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal
- Dịch vụ nhãn khoa

Đọc từng mục dưới đây để tìm hiểu thêm về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho Hội Viên của Kaiser Permanente phải tuân thủ các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) và được liệt kê trong cẩm nang Hội Viên này và mọi bản sửa đổi.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với độ tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hay phục hồi khả năng hoạt động.

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết để điều chỉnh hay cải thiện những khuyết tật và bệnh hay tình trạng thể chất và tinh thần theo quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (còn được gọi là Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ [Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, “EPSDT”]). Quyền lợi này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hay giúp thuyên giảm bệnh hay tình trạng thể chất hay tinh thần, hoặc duy trì tình trạng của hội viên để bệnh trạng không trở nên nặng hơn.

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

- Những biện pháp điều trị chưa được kiểm tra hay vẫn đang được kiểm tra
- Những dịch vụ và vật dụng thường không được công nhận là hiệu quả
- Những dịch vụ bên ngoài quá trình điều trị thông thường và thời gian điều trị hay những dịch vụ mà không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ đem lại sự tiện lợi cho người chăm sóc hay nhà cung cấp

Chúng tôi sẽ điều phối với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ bởi một chương trình khác và không được chúng tôi đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

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

- Bảo vệ tính mạng,
- Phòng ngừa bệnh nặng hay khuyết tật nặng,
- Giảm cơn đau dữ dội,
- Đạt được mức tăng trưởng và phát triển phù hợp với độ tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì hay phục hồi khả năng hoạt động

Với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, được liệt kê ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết nào khác, dịch vụ kiểm tra sàng lọc, chủng ngừa, chẩn đoán, điều trị và biện pháp khác để điều chỉnh hay cải thiện những khiếm khuyết và những căn bệnh và tình trạng thể chất và tinh thần, theo yêu cầu từ quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên. Quyền lợi này được gọi là quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (“EPSDT”) theo luật liên bang.

Quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi. Quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên đài thọ nhiều dịch vụ hơn so với quyền lợi cho người trưởng thành. Quyền lợi này được đưa ra để bảo đảm trẻ em được phát hiện sớm và nhận dịch vụ chăm sóc để phòng ngừa hay chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe trong thời gian sớm nhất có thể. Mục tiêu của Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên là để bảo đảm mỗi đứa trẻ đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi các em cần đến – dịch vụ chăm sóc phù hợp cho mỗi đứa trẻ vào đúng thời điểm, tại đúng cơ sở.

Chúng tôi sẽ điều phối với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi một chương trình khác đài thọ những dịch vụ đó và chúng tôi thì không. Đọc “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau của chương này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Kaiser Permanente

Dịch vụ ngoại trú (không nằm viện)

Chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành từ nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal mà không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước) khi các dịch vụ này là dịch vụ phòng ngừa. Chúng tôi đài thọ những chủng ngừa (tiêm chủng) được đề xuất bởi Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, “ACIP”) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Center for Disease Control and Prevention, “CDC”) như dịch vụ phòng ngừa, kể cả những chủng ngừa (tiêm chủng) cần thiết khi quý vị đi du lịch. Để biết thông tin về chủng ngừa cho trẻ em, xin xem Chương 5 “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Quý vị cũng có thể nhận được một số chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành từ một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin đọc “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở phần sau trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng Cần Thiết Về Mặt Y Tế, bao gồm giải mẫn cảm với dị ứng, làm giảm sự nhạy cảm hoặc miễn dịch trị liệu.

Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê

Chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Có thể bao gồm thuốc gây mê/tên trong các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê/tê cung cấp mà có thể cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước).

Đối với các thủ thuật nha khoa, chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ sau đây khi chúng tôi cho phép chúng:

- Dịch vụ dùng thuốc an thần truyền qua tĩnh mạch (Intravenous, IV) hoặc thuốc gây mê do chuyên viên y tế thực hiện



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Dịch vụ thực hiện tại cơ sở y tế liên quan đến việc dùng thuốc an thần hay thuốc gây mê/tê ở một trung tâm phẫu thuật ngoại trú, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”), văn phòng nha khoa hoặc bệnh viện

Chúng tôi không đòi hỏi bất cứ dịch vụ nào khác liên quan đến việc chăm sóc nha khoa, chẳng hạn như các dịch vụ của nha sĩ.

Dịch vụ nắn xương khớp

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng cách nắn chỉnh bằng tay. Người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên, được chẩn đoán hợp lệ, có thể nhận được tối đa hai buổi trị liệu mỗi tháng mà không cần sự cho phép trước. Các buổi trị liệu bổ sung có thể được chấp thuận khi cần thiết về mặt y tế. Không áp dụng các giới hạn cho Hội Viên dưới 21 tuổi.

Dịch vụ nắn khớp xương từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của American Specialty Health

Chúng tôi hợp tác với American Specialty Health để thu xếp các dịch vụ nắn khớp xương dành cho hội viên:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Hội viên mang thai cho đến 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Bệnh nhân nội trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính

Để biết thêm thông tin về dịch vụ nắn khớp xương, vui lòng gọi cho American Specialty Health theo số **1-800-678-9133** (TTY **711**).

Dịch vụ nắn khớp xương từ các cơ sở thuộc quận, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (“FQHC”), hay Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (“RHC”)

Medi-Cal có thể đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương cho Hội Viên thuộc mọi độ tuổi khi dịch vụ được nhận tại khoa ngoại trú tại bệnh viện thuộc quận, phòng khám ngoại trú tại quận, các FQHC hay phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic, RHC) trong mạng lưới của Kaiser Permanente. Các FQHC và RHC có thể yêu cầu giấy giới thiệu để sử dụng dịch vụ. Không phải tất cả các cơ sở của quận, FQHC hay RHC đều cung cấp dịch vụ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

nắn khớp xương ngoại trú. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Chúng tôi đài thọ phần đánh giá sức khỏe nhận thức hàng năm cho hội viên từ 65 tuổi trở lên, và không hội đủ điều kiện với phần đánh giá tương tự như một phần trong lần khám sức khỏe tổng quát hàng năm theo chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức giúp phát hiện các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hay chứng mất trí.

Các dịch vụ của Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW)

Chúng tôi đài thọ dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (Community Health Worker, CHW) khi được đề nghị bởi bác sĩ hay chuyên gia y tế được cấp phép khác nhằm phòng ngừa bệnh, khuyết tật hay tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của những bệnh trạng đó, kéo dài sự sống, và tăng cường sức khỏe và năng lực thể chất và tinh thần. Dịch vụ CHW không giới hạn địa điểm phục vụ và hội viên có thể nhận dịch vụ tại các cơ sở, chẳng hạn như phòng cấp cứu, dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ hoặc bảo vệ quyền lợi cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa bạo lực hoặc chấn thương
- Tăng cường và hướng dẫn chăm sóc sức khỏe, bao gồm việc đặt ra mục tiêu và lập kế hoạch hành động để phòng ngừa và quản lý bệnh
- Định hướng sức khỏe, bao gồm thông tin, đào tạo, giới thiệu và hỗ trợ nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn hỗ trợ cộng đồng.
- Các dịch vụ kiểm tra sàng lọc và đánh giá không yêu cầu giấy phép và giúp kết nối hội viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe của họ

Các dịch vụ phòng chống bạo lực CHW có sẵn cho hội viên đáp ứng bất kỳ trường hợp nào sau đây theo xác định của chuyên viên y tế được cấp phép:

- Hội viên đã bị chấn thương nghiêm trọng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên có nguy cơ đáng kể bị chấn thương nghiêm trọng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên này đã từng phải chịu đựng bạo lực cộng đồng trong thời gian dài.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Các dịch vụ phòng chống bạo lực CHW dành riêng cho nạn bạo lực cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Dịch vụ CHW có thể được cung cấp cho hội viên về bạo lực gia đình/giữa các cá nhân thông qua các cách khác với đào tạo/trải nghiệm cụ thể cho những nhu cầu đó.

Dịch vụ lọc thận và lọc máu

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ điều trị chạy thận cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi cũng đòi hỏi các dịch vụ lọc máu (chạy thận mãn tính) và lọc màng bụng. Quý vị phải đáp ứng tất cả các tiêu chí y tế do chúng tôi và cơ sở cung cấp dịch vụ chạy thận đề ra.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Tiện nghi,
- Các thiết bị, tiếp liệu và tính năng tiện nghi, thuận tiện, hoặc xa xỉ
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để mang theo thiết bị lọc thận tại nhà

Phẫu thuật ngoại trú và các thủ thuật ngoại trú khác

Chúng tôi đòi hỏi cho dịch vụ phẫu thuật ngoại trú Cần Thiết Về Mặt Y Tế và các thủ thuật ngoại trú khác.

Dịch vụ bác sĩ

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế. Một số dịch vụ có thể được cung cấp dưới dạng cuộc hẹn thăm khám theo nhóm.

Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ điều trị bệnh chân khi cần thiết về mặt y tế cho việc chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, kỹ thuật, thao tác bằng tay và chạy điện cho bàn chân. Dịch vụ bao gồm việc điều trị cho mắt cá chân và gân kết nối với bàn chân đó. Dịch vụ cũng bao gồm việc điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân mà kiểm soát chức năng của bàn chân đó.

Liệu pháp điều trị

Chúng tôi đòi hỏi cho các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh sau đây:

Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh mà là nhà cung cấp trong Comprehensive Perinatal Services Program (“CPSP”) được Medi-Cal chấp thuận. Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh là hình thức thay thế cho dịch vụ chăm sóc sản phụ tại bệnh viện dành cho những bà mẹ mang thai có nguy cơ thấp. Nếu quý vị muốn sinh con tại một trong những trung tâm này và muốn biết mình có đủ tiêu chuẩn hay không, hãy hỏi bác sĩ của quý vị.

Máy hút sữa và tiếp liệu

Chúng tôi sẽ cung cấp một máy hút sữa loại bán lẻ cho mỗi thai kỳ và một bộ tiếp liệu đi kèm với máy hút sữa. Nếu Cần Thiết Về Mặt Y Tế để quý vị sử dụng máy hút sữa loại bệnh viện, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ đó. Máy hút sữa loại bệnh viện là Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (Durable Medical Equipment, “DME”) và phải được tiền chấp thuận cho quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp và quý vị phải trả lại máy hút sữa loại bệnh viện sau khi quý vị không còn cần nó nữa.

Hướng dẫn cách nuôi con bằng sữa mẹ và dụng cụ hỗ trợ

Chúng tôi đài thọ dịch vụ hỗ trợ toàn diện việc cho con bú sữa mẹ.

Điều phối việc chăm sóc

Chúng tôi cung cấp dịch vụ điều phối việc chăm sóc trong thời gian chăm sóc sản phụ và chăm sóc trẻ sơ sinh.

Tư Vấn

Chúng tôi cung cấp dịch vụ tư vấn trước, trong và sau khi sinh con cho phụ nữ mang thai và phụ nữ sau khi sinh, với các chuyên gia y tế được chứng nhận.

Chăm sóc sinh nở và hậu sản

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại bệnh viện và chăm sóc hậu sản.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chẩn đoán rối loạn di truyền của thai nhi và tư vấn

Chúng tôi đài thọ cho các xét nghiệm chẩn đoán và tư vấn liên quan đến các rối loạn di truyền của thai nhi.

Dịch vụ trợ lý hộ sinh

Chúng tôi đài thọ dịch vụ trợ lý hộ sinh được cung cấp bởi các nhà cung cấp trợ lý hộ sinh trong mạng lưới Medi-Cal trong thời gian mang thai của hội viên; trong quá trình chuyển dạ và sinh con, bao gồm cả trường hợp thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm kể từ ngày kết thúc thai kỳ của hội viên. Medi-Cal không đài thọ mọi dịch vụ trợ lý hộ sinh.

Dịch vụ trợ lý hộ sinh không bao gồm việc xác định tình trạng sức khỏe, cung cấp tư vấn y tế hoặc bất kỳ loại đánh giá lâm sàng, kiểm tra hoặc thủ thuật nào.

Các dịch vụ Medi-Cal sau đây không thuộc quyền lợi về dịch vụ trợ lý hộ sinh:

- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Được bác sĩ lâm sàng nịt bụng sau khi sinh mổ
- Điều phối trường hợp lâm sàng
- Lớp học nhóm hướng dẫn sinh con
- Giáo dục sức khỏe toàn diện, bao gồm định hướng, đánh giá và lập kế hoạch (Dịch vụ của chương trình Dịch Vụ Chăm Sóc Chu Sinh Toàn Diện)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến thai kỳ, sinh nở và thời kỳ hậu sản
- Liệu pháp thôi miên (dịch vụ sức khỏe tinh thần không chuyên khoa [non-specialty mental health service, “NSMHS”])
- Tư vấn về việc cho con bú, các lớp học nhóm và tiếp liệu
- Dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng Cần Thiết Về Mặt Y Tế
- Dịch vụ dinh dưỡng (đánh giá, tư vấn và lập kế hoạch chăm sóc)
- Dịch vụ chuyên chở



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu hội viên cần hoặc muốn có dịch vụ trợ lý hộ sinh hoặc liên quan đến thai kỳ mà **không** được đài thọ, hội viên hoặc trợ lý hộ sinh đó có thể yêu cầu dịch vụ chăm sóc. Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP) của hội viên hay ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711)

Nhà cung cấp trợ lý hộ sinh là nhân viên hỗ trợ sinh sản hướng dẫn về sức khỏe, ủng hộ, cũng như hỗ trợ về thể chất, cảm xúc và phi y tế trước, trong và sau khi sinh con cho phụ nữ mang thai và phụ nữ sau khi sinh, bao gồm cả hỗ trợ trong trường hợp thai chết lưu, sảy thai và phá thai.

Bất kỳ hội viên nào đang mang thai hoặc sau sinh đều có thể nhận được các dịch vụ sau từ nhà cung cấp dịch vụ trợ lý hộ sinh trong mạng lưới Medi-Cal:

- Một buổi hỗ trợ ban đầu
- Thêm tối đa tám buổi hỗ trợ, có thể kết hợp hỗ trợ trước khi sinh và sau khi sinh
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh con (bao gồm cả quá trình chuyển dạ và sinh con trong trường hợp thai chết lưu), phá thai hay sảy thai
- Tối đa hai buổi hỗ trợ sau khi sinh kéo dài trong ba tiếng, sau khi kết thúc thai kỳ
- Hội viên có thể nhận được thêm tối đa chín buổi hỗ trợ hậu sản với văn bản đề xuất thêm từ bác sĩ hay chuyên viên y tế được cấp phép khác.

Bất kỳ hội viên nào đang mang thai hoặc sau sinh muốn sử dụng dịch vụ trợ lý hộ sinh có thể tìm một trợ lý hộ sinh bằng cách gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Chúng tôi phải điều phối việc tiếp cận ngoài mạng lưới đối với dịch vụ trợ lý hộ sinh cho hội viên nếu không có nhà cung cấp dịch vụ trợ lý hộ sinh trong mạng lưới Medi-Cal.

Bảo hiểm hậu sản kéo dài

Chúng tôi đài thọ bảo hiểm toàn phần trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, bất kể có sự thay đổi nào về thu nhập và cách thai kỳ kết thúc.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ

Nếu quý vị phát sinh tình trạng sức khỏe tinh thần trong thai kỳ hay trong giai đoạn hậu sản, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần mà quý vị cần, như được mô tả trong mục “Dịch vụ sức khỏe tinh thần” trong chương này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc trẻ sơ sinh

Trẻ sơ sinh là trẻ từ 0 đến 2 tháng tuổi. Nếu người mẹ là hội viên Medi-Cal vào thời điểm sinh nở, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế theo bảo hiểm Medi-Cal của người mẹ cho trẻ sơ sinh. Điều quan trọng là cần ghi danh trẻ sơ sinh của quý vị vào Medi-Cal để con quý vị có thể có bảo hiểm Medi-Cal riêng. Để biết thêm thông tin về cách ghi danh trẻ sơ sinh của quý vị vào Medi-Cal, xin gọi đến văn phòng quận của quý vị.

Giáo dục dinh dưỡng

Chúng tôi cung cấp dịch vụ giáo dục dinh dưỡng cho những người mẹ với những chuyên gia y tế được chứng nhận.

Chăm sóc tiền sản, sinh nở và hậu sản

Chúng tôi đài thọ một loạt các kiểm tra chăm sóc tiền sản từ một y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, “CNM”), hộ lý được cấp phép (Licensed Midwife, “LM”) hoặc bác sĩ, dựa trên lựa chọn của hội viên và điều gì là tốt nhất về mặt y tế cho họ.

Đánh giá sức khỏe tinh thần và xã hội, và giới thiệu

Chúng tôi cung cấp dịch vụ đánh giá sức khỏe tinh thần và xã hội mà không cần sự tiền chấp thuận. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tinh thần, xin đọc “Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần” ở Chương 4 “Quyền Lợi và Dịch Vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Thuốc bổ vitamin và khoáng chất

Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú có liên quan đến dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ sức khỏe tinh thần

Đánh giá sức khỏe tinh thần

Quý vị không cần được giới thiệu hay tiền chấp thuận để được đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal hoặc nhà cung cấp trong chương trình sức khỏe tinh thần quận. Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tinh thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần được cấp phép mà cũng là nhà cung cấp Medi-Cal đủ tiêu chuẩn. Quý vị có thể xem danh sách trực tuyến nhà cung cấp của chúng tôi tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh) để tìm một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần trong mạng lưới của chúng tôi hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Chúng tôi sẽ đòi hỏi cho các dịch vụ phòng ngừa, kiểm tra sàng lọc, đánh giá và điều trị cho những tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến trung bình mà có thể được cung cấp cho quý vị trước khi quý vị nhận được kết quả chẩn đoán chính thức liên quan đến sức khỏe tinh thần của quý vị.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú cho tình trạng từ nhẹ đến trung bình

Chúng tôi đòi hỏi các đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu mà không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước). Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tinh thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần được cấp phép trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal mà không cần giấy giới thiệu.

PCP hay nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị có thể giới thiệu để được kiểm tra sàng lọc sức khỏe tinh thần thêm với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal để quyết định mức độ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc cho thấy quý vị bị suy giảm nhẹ hoặc trung bình do tình trạng sức khỏe tinh thần, chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tinh thần cho quý vị.

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ sức khỏe tinh thần chẳng hạn như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần cho cá nhân và nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tinh thần
- Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thuốc ngoại trú mà không được đài thọ theo Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> [bằng tiếng Anh]), tiếp liệu và thuốc bổ, tư vấn Tâm Thần

Trị liệu gia đình khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế và bao gồm ít nhất hai thành viên gia đình. Ví dụ về trị liệu gia đình bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

- Trị liệu tâm lý cho cha/mẹ-con cái (từ 0 đến 5 tuổi)
- Trị liệu tương tác cho cha/mẹ-con cái (từ 2 đến 12 tuổi)
- Trị liệu về nhận thức-hành vi cho cặp vợ chồng (người lớn)

Nếu biện pháp điều trị mà quý vị cần cho một chứng rối loạn sức khỏe tinh thần hiện không có trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi hoặc PCP hay nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong thời gian được nêu trên trong “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, chúng tôi sẽ đài thọ và giúp quý vị nhận dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu phần kiểm tra sức khỏe tinh thần của quý vị cho thấy quý vị có thể đang bị suy yếu mức độ cao hơn và cần dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, “SMHS”), PCP hay nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tinh thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết. Chúng tôi sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn đầu tiên với một nhà cung cấp sức khỏe tinh thần của quận để chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 4 “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú có liên quan đến dịch vụ sức khỏe tinh thần đều được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Nếu quý vị hay người nào đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, xin liên hệ Đường Dây Hỗ Trợ Người Gặp Khủng Hoảng và Ngăn Ngừa Tự Tử **988**. **Gọi hay nhắn tin 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại 988lifeline.org/chat** (bằng tiếng Anh). Đường Dây Hỗ Trợ Người Gặp Khủng Hoảng và Ngăn Ngừa Tự Tử **988** hỗ trợ miễn phí và bảo mật. Bất kỳ ai có thể nhận sự trợ giúp, bao gồm cả những người đau khổ trong cảm xúc và



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

những người cần được hỗ trợ khi gặp khủng hoảng muốn tự tử, về sức khỏe tinh thần và/hoặc do sử dụng chất gây nghiện.

Dịch vụ nhóm hai

Chúng tôi đài thọ dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi Nhóm Hai (Dyadic Behavioral Health, “DBH”) cần thiết về mặt y tế cho hội viên và người chăm sóc của họ. Nhóm hai là đứa trẻ và cha mẹ hay người chăm sóc của trẻ. Dịch vụ chăm sóc nhóm hai dành cho cha mẹ hay người chăm sóc và đứa trẻ. Mục tiêu là sự vui khỏe cho gia đình nhằm hỗ trợ sự phát triển lành mạnh và sức khỏe tinh thần cho trẻ.

Dịch vụ chăm sóc nhóm hai bao gồm:

- Buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em DBH
- Dịch vụ Community Supports toàn diện nhóm hai
- Dịch vụ tâm lý giáo dục nhóm hai
- Dịch vụ nhóm hai cho phụ huynh hay người chăm sóc
- Tập huấn gia đình nhóm hai, và
- Dịch vụ tư vấn về sự phát triển của trẻ và sức khỏe tinh thần cho người mẹ

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

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

Chúng tôi đài thọ mọi dịch vụ cần thiết để điều trị một tình trạng cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ (kể cả các lãnh thổ chẳng hạn như Samoa Thuộc Mỹ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hay Quần Đảo Virgin Thuộc Mỹ, v.v.). Chúng tôi cũng đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico.

Một trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng có cơn đau dữ dội hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì một người bình thường thận trọng (biết suy luận) (không phải một chuyên gia y tế) có thể dự đoán bất kỳ điều nào sau đây:

- Nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Nguy hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể
- Các cơ quan hoặc bộ phận cơ thể rối loạn nghiêm trọng

Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp phụ nữ có thai đang chuyển dạ, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm mà một trong hai tình huống sau sẽ xảy ra:

- Không đủ thời gian để di chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh
- Việc di chuyển có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi

Nếu một nhà cung cấp tại phòng cấp cứu của bệnh viện ở Hoa Kỳ cấp cho quý vị một lượng thuốc theo toa ngoại trú dùng trong 72 giờ như một phần trong việc điều trị, chúng tôi sẽ đài thọ thuốc theo toa đó như một phần trong dịch vụ chăm sóc cấp cứu được đài thọ của quý vị.

Nếu một nhà cung cấp tại phòng cấp cứu của bệnh viện đưa cho quý vị một toa thuốc để quý vị mang đến một nhà thuốc ngoại trú để lấy thuốc, Medi-Cal Rx sẽ đài thọ cho toa thuốc đó.

Nếu một dược sĩ tại một nhà thuốc ngoại trú cấp cho quý vị một lượng thuốc khẩn cấp từ một nhà thuốc ngoại trú trong thời gian du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm đài thọ thuốc đó, không phải chúng tôi. Nếu nhà thuốc cần sự trợ giúp để cấp cho quý vị một lượng thuốc khẩn cấp, hãy yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến địa điểm chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức nếu sử dụng các cách khác để đưa quý vị đến nơi chăm sóc sẽ có thể đe dọa đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada hoặc Mexico, và quý vị không được nhập viện trong khoảng thời gian chăm sóc đó, chúng tôi sẽ không đài thọ dịch vụ xe cứu thương cho quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Giáo dục sức khỏe

Chúng tôi đài thọ nhiều chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe mà PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác cung cấp trong cuộc hẹn thăm khám hoặc buổi thăm khám.

Chúng tôi cũng đài thọ nhiều chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe để giúp quý vị đóng vai trò chủ động trong việc bảo vệ và cải thiện sức khỏe của mình, bao gồm các chương trình cai thuốc lá, kiểm soát căng thẳng và các bệnh trạng mãn tính (chẳng hạn như bệnh tiểu đường và hen suyễn).

Để biết thêm thông tin về các chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe của chúng tôi, vui lòng liên hệ với ban giáo dục sức khỏe tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình ở địa phương của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711** hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ

Chúng tôi đài thọ dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, để giúp giảm bớt những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên có thể không được nhận cùng lúc dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc chữa bệnh (chữa lành). Nếu quý vị đang được chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng tính đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu đổi sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất cứ lúc nào.

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời là quyền lợi cho hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Đó là sự can thiệp tập trung vào việc quản lý cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chúng tôi chỉ đài thọ cho dịch vụ Chăm Sóc Cuối Đời khi tất cả các yêu cầu sau đây được đáp ứng:

- Bác sĩ trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal đã chẩn đoán quý vị mắc bệnh giai đoạn cuối và xác định rằng thời gian sống của quý vị là từ 6 tháng trở xuống.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Dịch vụ được cung cấp trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Dịch vụ được cung cấp bởi một cơ quan chăm sóc cuối đời được cấp phép và cũng là Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.
- Bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng các dịch vụ đó là cần thiết để giảm đau cũng như kiểm soát bệnh giai đoạn cuối của quý vị và những tình trạng liên quan

Với dịch vụ chăm sóc cuối đời:

- Người trưởng thành, từ 21 tuổi trở lên, có thể được chăm sóc để giảm đau và thuyên giảm các triệu chứng khác của bệnh giai đoạn cuối, nhưng không phải để chữa bệnh. Người trưởng thành có thể không được nhận cùng lúc dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ
- Trẻ em dưới 21 tuổi được chăm sóc để giảm đau và thuyên giảm các triệu chứng khác của bệnh giai đoạn cuối và có thể chọn được tiếp tục điều trị bệnh

Quý vị có thể thay đổi sự lựa chọn của mình về dịch vụ chăm sóc cuối đời bất cứ lúc nào. Lựa chọn của quý vị để bắt đầu hoặc ngừng sử dụng dịch vụ chăm sóc cuối đời đều phải thực hiện bằng văn bản và tuân thủ các quy định của Medi-Cal.

Nếu thỏa mãn tất cả các yêu cầu trên, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời sau:

- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ của nhân viên chăm sóc sức khỏe tại nhà và người nội trợ
- Tiếp liệu và dụng cụ y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để hội viên mắc bệnh ở giai đoạn cuối được ở tại nhà



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Chăm sóc tạm thể nội trú trong tối đa năm ngày liên tiếp tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hay triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
- Dịch vụ của Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal
- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, bao gồm đánh giá, và quản lý trường hợp về nhu cầu điều dưỡng, điều trị cơn đau và kiểm soát các triệu chứng, hỗ trợ tinh thần cho quý vị và gia đình quý vị, đồng thời hướng dẫn cho người chăm sóc
- Trị liệu vật lý, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ để kiểm soát các triệu chứng hoặc để giúp cho quý vị tiếp tục được những sinh hoạt của cuộc sống hàng ngày
- Trị liệu hô hấp
- Thuốc để kiểm soát cơn đau và các triệu chứng khác ở bệnh giai đoạn cuối của quý vị.
- Thiết bị y khoa lâu bền
- Dịch vụ chăm sóc tạm thể nội trú cần thiết để người chăm sóc cho quý vị được nghỉ ngơi. Dịch vụ chăm sóc tạm thể là dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn thỉnh thoảng được cung cấp, giới hạn với không quá năm ngày liên tiếp mỗi lần
- Tư vấn trợ giúp khi người thân qua đời
- Chỉ dẫn về chế độ ăn uống

Chúng tôi cũng đài thọ cho những dịch vụ chăm sóc cuối đời sau đây chỉ trong những giai đoạn khủng hoảng khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế để giảm đau hoặc quản lý những triệu chứng y tế cấp tính:

- Chăm sóc điều dưỡng liên tục lên đến 24 giờ trong ngày nếu cần thiết để giúp quý vị ở lại nhà
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn được yêu cầu ở mức độ mà việc chăm sóc không thể được cung cấp tại nhà

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời từ một nhà cung cấp trong mạng lưới trừ khi các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không có trong mạng lưới.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc giảm nhẹ

Chăm sóc giảm nhẹ là dịch vụ chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình để cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, phòng ngừa và điều trị tình trạng đau đớn. Chăm sóc giảm nhẹ dành cho trẻ em và người lớn mắc bệnh nghiêm trọng hay đe dọa tính mạng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm những phần sau:

- Lên kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn về chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được cho phép
- Đội ngũ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Y sĩ
 - Y tá có đăng ký hành nghề
 - Y tá dạy nghề được cấp phép hoặc chuyên viên điều dưỡng
 - Nhân viên xã hội
 - Giáo sĩ
- Điều phối việc chăm sóc
- Quản lý cơn đau và triệu chứng
- Dịch vụ sức khỏe tinh thần và y tế xã hội



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nằm viện

Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê

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

Dịch vụ nội trú tại bệnh viện

Chúng tôi đài thọ dịch vụ nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị được tiếp nhận vào bệnh viện trong mạng lưới. Các dịch vụ này bao gồm phòng, bữa ăn, thuốc, thiết bị, dịch vụ hình ảnh và xét nghiệm, cũng như các dịch vụ khác mà bệnh viện thường cung cấp. Nếu quý vị được tiếp nhận vào một bệnh viện ngoài mạng lưới, quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ chúng tôi đối với dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sau khi tình trạng của quý vị ổn định. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận từ chúng tôi, thời gian nằm viện của quý vị sẽ không được đài thọ.

Giải Mã Nhanh Toàn Bộ Trình Tự Hệ Gen

Giải Mã Nhanh Toàn Bộ Trình Tự Hệ Gen (Rapid Whole Genome Sequencing, “RWGS”) là một quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận dịch vụ nội trú tại bệnh viện tại đơn vị chăm sóc đặc biệt (Intensive Care Unit, “ICU”). Quyền lợi này bao gồm giải mã trình tự gen cá nhân, giải mã trình tự gen bộ ba cho một cha/mẹ hoặc cha mẹ và con của họ, giải mã trình tự gen cực nhanh.

RWGS là một phương cách mới để kịp thời chẩn đoán các tình trạng nhằm tác động đến việc chăm sóc tại Đơn Vị Chăm Sóc Đặc Biệt (“ICU”) cho trẻ em từ một tuổi trở xuống.

- Bảo hiểm tại các Quận với chương trình Whole Child Model (Mariposa, Marin, Napa, Orange, Placer, San Mateo, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Sutter, Yolo và Yuba)
 - Nếu con quý vị đủ điều kiện với chương trình California Children’s Services (“CCS”), chúng tôi sẽ đài thọ thời gian nằm viện và RWGS theo chương trình Whole Child Model Program.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Bảo hiểm tại các Quận với chương trình California Children's Services (tất cả các quận còn lại tại Khu Vực Phục Vụ chương trình Medi-Cal Plan)
 - Nếu con quý vị đủ điều kiện với chương trình California Children's Services ("CCS"), CCS có thể đài thọ thời gian nằm viện và RWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

Chúng tôi đài thọ các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

Dịch vụ và thiết bị phục hồi và luyện tập chức năng (trị liệu)

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

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng được trình bày trong mục này nếu tất cả những yêu cầu sau đây được đáp ứng:

- Dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ được cung cấp để điều trị cho một bệnh trạng
- Dịch vụ được cung cấp để giúp quý vị duy trì, học tập, hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng cho sinh hoạt hàng ngày
- Quý vị nhận các dịch vụ đó tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình, trừ khi một bác sĩ trong mạng lưới Medi-Cal nhận thấy rằng cần thiết về mặt y tế để quý vị nhận những dịch vụ đó ở một nơi khác, hay hiện không có một Cơ Sở Thuộc Chương Trình có thể điều trị bệnh trạng của quý vị.

Kaiser Permanente đài thọ những dịch vụ phục hồi/luyện tập chức năng sau:

Châm cứu

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ châm cứu cần thiết về mặt y tế để ngăn ngừa, thay đổi hoặc giảm nhẹ cảm giác đau mãn tính nghiêm trọng và kéo dài do bệnh trạng thường được



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

ghi nhận gây ra. Dịch vụ chăm cứu ngoại trú không cần giấy giới thiệu hoặc sự tiền chấp thuận.

Dịch vụ chăm cứu ngoại trú, có hay không có kích thích điện lên kim, được nhận thông qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal của chúng tôi hoặc Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới American Specialty Health. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm cứu, vui lòng gọi cho American Specialty Health theo số **1-800-678-9133 (TTY 711)**.

Thính học (thính giác)

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ thính học cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Chúng tôi đài thọ dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, “BHT”) cho hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng mà phát triển hoặc phục hồi chức năng của hội viên dưới 21 tuổi ở mức tối đa có thể.

Dịch vụ BHT hướng dẫn kỹ năng thông qua việc sử dụng phương pháp quan sát và củng cố hành vi, hoặc thông qua việc nhắc nhở hướng dẫn từng bước cho hành vi mục tiêu. Dịch vụ BHT được dựa trên bằng chứng xác thực. Chúng không mang tính thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, chương trình can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, do bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý được cấp phép chỉ định, được chúng tôi chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị đã được chấp thuận.

Kế hoạch điều trị sức khỏe hành vi phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- Phải được lập bởi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal mà phải là nhà cung cấp BHT đủ điều kiện, và có thể được thực hiện bởi nhà cung cấp BHT đủ điều kiện, chuyên gia dịch vụ BHT đủ điều kiện hoặc một phụ tá chuyên gia dịch vụ BHT đủ điều kiện
- Có mục tiêu cá nhân hóa đo lường được trong một khoảng thời gian nhất định mà đã được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện thành lập và chấp thuận cho Hội Viên đang được điều trị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện duyệt xét ít nhất sáu tháng một lần và được sửa đổi bất cứ khi nào thích hợp
- Bảo đảm là mọi biện pháp can thiệp đều theo đúng kỹ thuật BHT dựa trên bằng chứng
- Bao gồm sự điều phối việc chăm sóc gồm cha mẹ, hoặc (những) người chăm sóc, nhà trường, các chương trình dành cho người khuyết tật của tiểu bang và những bên liên quan khác
- Bao gồm việc huấn luyện, hỗ trợ và tham gia của cha mẹ/người chăm sóc
- Mô tả những vấn đề khiếm khuyết về sức khỏe hành vi của Hội Viên cần được điều trị và các tiêu chí đánh giá đo lường kết quả dùng trong việc đo lường thành quả đạt được về các mục tiêu hành vi
- Bao gồm loại dịch vụ, số giờ, sự tham gia cần thiết của cha mẹ trong việc đạt được mục đích và mục tiêu của kế hoạch điều trị cũng như số lần đánh giá và báo cáo tiến bộ của Hội Viên
- Áp dụng các cách hành nghề dựa trên bằng chứng đã được minh chứng là có hiệu quả về mặt lâm sàng trong điều trị chứng rối loạn phát triển diện rộng hoặc tự kỷ

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- BHT được cung cấp khi không mong đợi lợi ích lâm sàng liên tục, trừ khi các dịch vụ được xác định là cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ chủ yếu là chăm sóc tạm thời, chăm sóc ban ngày hoặc giáo dục
- Tiền hoàn lại cho cha mẹ tham gia vào chương trình điều trị
- Dịch vụ điều trị với mục đích là hướng nghiệp hoặc giải trí
- Dịch vụ chăm sóc sinh hoạt hàng ngày chủ yếu được cung cấp để (i) giữ cho Hội Viên hoặc người khác được an toàn và (ii) có thể được cung cấp bởi những người không có kỹ năng hay đào tạo chuyên môn
- Dịch vụ, tiếp liệu hoặc thủ thuật thực hiện trong môi trường không quy chuẩn, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khu nghỉ dưỡng, spa và trại hè



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Dịch vụ được cung cấp bởi cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người có trách nhiệm về mặt pháp lý
- Các dịch vụ không phải là phương pháp can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng.

Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Phục hồi chức năng tim

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú cần thiết về mặt y tế.

Thiết bị y khoa lâu bền (“DME”)

Thiết bị y khoa lâu bền (“DME”) bao gồm những vật dụng đáp ứng tất cả các tiêu chí sau đây:

- Vật dụng này dùng để sử dụng nhiều lần
- Vật dụng này chủ yếu sử dụng để phục vụ mục đích y tế
- Vật dụng này thường chỉ hữu ích cho người bị bệnh hoặc chấn thương
- Vật dụng này phù hợp để sử dụng trong nhà hoặc khi đi ra ngoài
- Vật dụng này cần thiết để giúp quý vị trong hoạt động sinh hoạt hàng ngày (Activities of Daily Living, “ADL”) hay Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng ngày Nâng Cao (Instrumental Activities of Daily Living, “IADL”)

Thiết bị y khoa lâu bền cần phải có sự tiện chấp thuận. Chúng tôi đài thọ việc mua hoặc thuê tiếp liệu, dụng cụ y tế và các dịch vụ khác theo toa do một nhà cung cấp được cấp phép yêu cầu nếu vật dụng đó Cần Thiết Về Mặt Y Tế và đã được tiện chấp thuận cho quý vị. Phạm vi bảo hiểm sẽ được giới hạn ở thiết bị có chi phí thấp nhất đáp ứng đầy đủ nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp. Quý vị phải trả lại thiết bị cho chúng tôi hoặc thanh toán cho chúng tôi theo giá thị trường hợp lý của thiết bị khi chúng tôi không còn đài thọ thiết bị đó nữa.

Nói chung, chúng tôi không đài thọ:

- Các thiết bị, tính năng và tiếp liệu tiện nghi, thuận tiện, hoặc xa xỉ ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ theo mô tả ở phần đầu trong chương này trong mục “Máy hút sữa và tiếp liệu” thuộc “Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh”



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt hàng ngày thông thường, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục, bao gồm cả thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao
- Dụng cụ vệ sinh, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như phòng tắm hơi hoặc thang máy
- Những sửa đổi trong nhà hay xe của quý vị (trừ khi có sẵn và được cung cấp thông qua chương trình Hỗ Trợ Cộng Đồng), ngoại trừ cầu thang nâng mà không cần phải thực hiện những thay đổi lâu dài cho ngôi nhà của quý vị. Để biết thông tin về những sửa đổi mà có thể được đài thọ theo chương trình Community Supports, xin xem đề mục đó ở phần sau của chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi, ngoại trừ máy theo dõi ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Việc sửa chữa hay thay thế thiết bị do bị thất lạc, bị mất cắp, hay dùng sai cách, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Những vật dụng khác mà thường không được sử dụng cho mục đích chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, các vật dụng này có thể được chấp thuận khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu tiền chấp thuận (cho phép trước) và các vật dụng này là cần thiết về mặt y tế và đáp ứng định nghĩa về DME.

Dinh dưỡng qua đường ruột và đường tĩnh mạch

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể được sử dụng khi một bệnh trạng ngăn cản quý vị ăn thực phẩm theo cách thức bình thường. Sữa công thức dinh dưỡng qua đường ruột và sản phẩm dinh dưỡng qua đường tĩnh mạch có thể được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi đài thọ các loại bơm qua đường ruột và đường tĩnh mạch khi cần thiết về mặt y tế.

Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình Whole Child Model

Whole Child Model Program là một chương trình Medi-Cal tại các quận sau đây: Các Quận Marin, Mariposa, Napa, Orange, Placer, San Mateo, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Sutter, Yolo và Yuba. Tại các quận này, chúng tôi đài thọ dụng cụ trợ thính cho tất cả các Hội Viên nếu:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Quý vị được kiểm tra cho thấy bị mất thính giác
- Dụng cụ trợ thính Cần Thiết Về Mặt Y Tế
- Quý vị nhận được một toa thuốc từ bác sĩ của mình

Việc đòi hỏi được giới hạn cho dụng cụ trợ thính với chi phí thấp nhất mà đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp dụng cụ trợ thính. Chúng tôi sẽ đòi hỏi cho một dụng cụ trợ thính trừ khi mỗi bên tai đều cần một dụng cụ để nghe rõ hơn so với việc quý vị chỉ được cấp có một dụng cụ trợ thính.

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đòi hỏi như sau đối với mỗi dụng cụ trợ thính được đòi hỏi:

- Khuôn đặt vào tai cần có để chỉnh cho vừa
- Một bộ pin thông thường
- Những buổi xem xét dụng cụ trợ thính hoạt động hiệu quả
- Những buổi làm sạch và chỉnh cho vừa dụng cụ trợ thính
- Sửa chữa cho dụng cụ trợ thính của quý vị
- Phụ kiện cho dụng cụ trợ thính hay thuê dụng cụ trợ thính

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đòi hỏi dụng cụ trợ thính thay thế nếu:

- Mức độ khiếm thính của quý vị đã tiến triển đến độ dụng cụ trợ thính của quý vị hiện nay không còn hiệu quả
- Dụng cụ trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng (và không thể sửa được), nhưng đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải viết thư cho chúng tôi biết sự việc xảy ra như thế nào

Với người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** đòi hỏi:

- Pin cho dụng cụ trợ thính thay thế

Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình California Children's Services

- ***Dụng cụ trợ thính cho Hội Viên dưới 21 tuổi***

Luật tiểu bang quy định trẻ em mà cần dụng cụ trợ thính cần được giới thiệu đến chương trình California Children's Services ("CCS") để được quyết định



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

xem trẻ có đủ điều kiện với CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện với CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí dụng cụ trợ thính Cần Thiết Về Mặt Y Tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện với CCS, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính Cần Thiết Về Mặt Y Tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

▪ **Dụng cụ trợ thính cho Hội Viên từ 21 tuổi trở lên**

- Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ như sau đối với mỗi dụng cụ trợ thính được đài thọ:
 - Khuôn đặt vào tai cần có để chỉnh cho vừa
 - Một bộ pin thông thường
 - Những buổi xem xét dụng cụ trợ thính hoạt động hiệu quả
 - Những buổi làm sạch và chỉnh cho vừa dụng cụ trợ thính
 - Sửa chữa dụng cụ trợ thính cho quý vị.
- Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính thay thế nếu:
 - Mức độ khiếm thính của quý vị đã tiến triển đến độ dụng cụ trợ thính của quý vị hiện nay không còn hiệu quả
 - Dụng cụ trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng (và không thể sửa được), nhưng đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải viết thư cho chúng tôi biết sự việc xảy ra như thế nào
- Với người trưởng thành từ 21 trở lên, bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:
 - Pin cho dụng cụ trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế được cung cấp tại nhà quý vị, được nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal đủ điều kiện chỉ định, nếu tất cả các điều kiện sau đều đúng:

- Quý vị không thể ra khỏi nhà (gần như luôn phải ở trong nhà của quý vị, nhà của bạn bè hoặc nhà của thành viên trong gia đình quý vị)
- Tình trạng của quý vị đòi hỏi quý vị phải được cung cấp dịch vụ y tá, chuyên viên trị liệu vật lý, chuyên viên trị liệu vận động hoặc chuyên viên trị liệu ngôn ngữ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy có thể theo dõi và kiểm soát được việc chăm sóc cho quý vị tại nhà.
- Bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy là dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị tại nhà của quý vị một cách an toàn và hiệu quả
- Quý vị nhận được dịch vụ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia giới hạn ở những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia, bán thời gian
- Trị liệu chuyên môn về vật lý, vận động và ngôn ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Tiếp liệu y tế

Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế

Chúng tôi đài thọ thiết bị, dụng cụ và tiếp liệu y tế cần thiết về mặt y tế được nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal kê toa, bao gồm các dụng cụ trợ thính cấy ghép. Một số tiếp liệu y tế được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx, thuộc chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, “FFS”), và không qua chúng tôi.

Quý vị có thể hỏi nhà thuốc của quý vị để biết thêm thông tin về những tiếp liệu nào được Medi-Cal Rx đài thọ. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, xin xem đề mục Medi-Cal Rx thuộc “Những quyền lợi và chương trình khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở phần sau của Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Lưu ý: Tiếp liệu cho chứng tiêu tiểu mất kiểm soát chỉ được đài thọ như được nêu trong Cẩm Nang Nhà Cung Cấp của Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS).

Medi-Cal **không** đài thọ:

- Vật dụng gia đình thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:
 - Băng dán (tất cả các loại)



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Cồn xoa bóp (rubbing alcohol)
- Mỹ phẩm
- Băng gòn và miếng gạc
- Tăm bông, bột phấn
- Khăn ướt
- Nước cây phỉ (Witch hazel)
- Phương thuốc gia đình thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:
 - Va-zơ-lin trắng
 - Dầu và kem dưỡng cho da khô
 - Bột talc và sản phẩm kết hợp bột talc
 - Chất ô-xy hóa chẳng hạn như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và sodium perborate
 - Dầu gội đầu không theo toa
 - Những chế phẩm bôi da bao gồm thuốc mỡ benzoic và salicylic acid, kem bôi, thuốc mỡ hay chất lỏng salicylic acid và kem bôi zinc oxide
 - Những vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho việc chăm sóc sức khỏe, thường xuyên và chủ yếu được sử dụng bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với những vật dụng đó

Trị liệu vận động

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ trị liệu vận động cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, các dịch vụ hướng dẫn và tư vấn.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả

Chúng tôi đài thọ dụng cụ chỉnh hình và bộ phận giả nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Vật dụng cần thiết về mặt y tế để phục hồi cách hoạt động của một phần cơ thể (dành riêng cho bộ phận giả)



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Vật dụng được kê toa cho quý vị.
- Vật dụng Cần Thiết Về Mặt Y Tế để hỗ trợ một phần cơ thể (chỉ dành cho dụng cụ chỉnh hình)
- Vật dụng Cần Thiết Về Mặt Y Tế để quý vị thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày
- Vật dụng hợp lý cho bệnh trạng chung của quý vị
- Vật dụng đó phải được tiền chấp thuận cho quý vị. Bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo bó cơ, và bộ phận giả để phục hồi chức năng hoạt động hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng. Phạm vi bảo hiểm sẽ được giới hạn ở hạng mục thiết bị có chi phí thấp nhất mà đáp ứng đầy đủ nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp.

Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu

Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu phải được tiền chấp thuận cho quý vị. Chúng tôi đài thọ túi cho hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi thoát nước dịch, tiếp liệu rửa vết thương và băng keo dính. Quyền lợi này không bao gồm các tiếp liệu đem đến sự tiện nghi hay tiện lợi, hay thiết bị hoặc tính năng xa xỉ.

Trị liệu vật lý

Chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ trị liệu vật lý cần thiết về mặt y tế khi được bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa chân kê toa. Dịch vụ bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và bôi các loại thuốc bôi tại chỗ. Thuốc theo toa được giới hạn trong sáu tháng và có thể được gia hạn khi cần thiết về mặt y tế.

Phục hồi chức năng phổi

Chúng tôi đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal chỉ định.

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm phòng và



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

bữa ăn tại cơ sở được cấp phép có dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ trong ngày.

Trị liệu ngôn ngữ

Chúng tôi đài thọ dịch vụ trị liệu ngôn ngữ Cần Thiết Về Mặt Y Tế.

Dịch vụ chuyển giới

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ xác định giới tính) khi cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng các quy định về phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ chăm sóc định kỳ có liên quan đến thử nghiệm lâm sàng nếu tất cả những điều sau đây được đáp ứng:

- Chúng tôi cũng đài thọ những dịch vụ này nếu những dịch vụ này không liên quan đến thử nghiệm lâm sàng
- Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia vào thử nghiệm lâm sàng theo quy trình thử nghiệm liên quan đến việc điều trị ung thư hoặc những tình trạng đe dọa đến tính mạng khác (một tình trạng mà có thể dẫn đến tử vong trừ khi tiến trình của tình trạng này bị ngăn chặn), như được xác định theo một trong những cách sau:
 - Một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal xác định điều này
 - Quý vị cung cấp cho chúng tôi thông tin y tế và khoa học để đưa ra sự xác định này
- Nếu bất kỳ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal nào tham gia vào thử nghiệm lâm sàng và cho quý vị tham gia vào thử nghiệm lâm sàng đó, quý vị phải tham gia vào thử nghiệm lâm sàng thông qua một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal, trừ khi thử nghiệm lâm sàng đó được thực hiện ở bên ngoài tiểu bang nơi quý vị sống

Thử nghiệm lâm sàng là một Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận. “Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận” có nghĩa là một thử nghiệm lâm sàng giai đoạn I, giai đoạn



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

II, giai đoạn III, hoặc giai đoạn IV liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện, hoặc điều trị một tình trạng đe dọa đến tính mạng. Thử nghiệm lâm sàng đó phải đáp ứng một trong các yêu cầu sau:

- Cuộc nghiên cứu hay điều tra nghiên cứu 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 một thử nghiệm về thuốc được miễn nộp đơn xin phê duyệt một loại thuốc nghiên cứu mới
- Cuộc nghiên cứu hay điều tra được chấp thuận hoặc được tài trợ bởi ít nhất một trong các tổ chức sau:
 - Viện Y Tế Quốc Gia
 - Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật
 - Cơ Quan Đặc Trách Nghiên Cứu và Chất lượng Y Tế
 - Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid
 - Một nhóm hợp tác hoặc trung tâm của bất kỳ tổ chức nào nêu trên hoặc của Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Cựu Chiến Binh
 - Một tổ chức nghiên cứu phi chính phủ đủ điều kiện được xác định trong các hướng dẫn do Viện Y Tế Quốc Gia đề ra để được cấp ngân khoản tài trợ trung tâm
- Bộ Cựu Chiến Binh hoặc Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Năng Lượng, nhưng chỉ khi cuộc nghiên cứu hay điều tra nghiên cứu đã được xét duyệt và chấp thuận qua một hệ thống đồng duyệt xét mà Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh xác nhận là đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:
 - Nó có thể so sánh với hệ thống đồng duyệt xét của Viện Y Tế Quốc Gia về các nghiên cứu và điều tra nghiên cứu và
 - Nó đảm bảo sự duyệt xét khách quan về các tiêu chuẩn khoa học cao nhất của những người có trình độ chuyên môn mà không quan tâm đến kết quả duyệt xét.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi không đòi hỏi những dịch vụ được cung cấp chỉ với mục đích thu thập và phân tích dữ liệu.

Nếu dịch vụ đó liên quan đến một thử nghiệm lâm sàng bao gồm một loại thuốc theo toa, tiếp liệu hay thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú mà được Medi-Cal Rx đòi hỏi, chúng tôi sẽ không đòi hỏi cho những thứ đó. Quý vị hay nhà cung cấp của quý vị sẽ phải yêu cầu bảo hiểm cho vật dụng theo toa từ chương trình Medi-Cal Rx.

Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ xét nghiệm và X-quang nội trú và ngoại trú khi cần thiết về mặt y tế. Những thủ thuật hình ảnh tiên tiến, chẳng hạn như chụp cắt lớp điện toán (Computed Tomography, CT), chụp cộng hưởng từ (Magnetic Resonance Imaging, MRI) và chụp cắt lớp phát xạ Positron (Positron Emission Tomography, PET) được đòi hỏi dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính

Dịch vụ phòng ngừa

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ phòng ngừa, nhưng không giới hạn đối với:

- Vắc-xin được khuyến nghị bởi Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Chủng Ngừa (“ACIP”)
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Những khuyến nghị trong Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) (bằng tiếng Anh)
- Kiểm tra sàng lọc trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (Adverse Childhood Experiences, “ACE”)
- Các dịch vụ phòng ngừa bệnh suyễn
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Đại Học Sản Khoa và Phụ Khoa Mỹ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Trợ giúp bỏ hút thuốc, còn gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Dịch vụ phòng ngừa được khuyến nghị bởi Lực Lượng Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ có thể chọn số con và khoảng cách độ tuổi giữa các con. Các dịch vụ này gồm có tất cả các phương pháp tránh thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, “FDA”) chấp thuận. PCP và các bác sĩ chuyên khoa Sản/Phụ của Kaiser Permanente có thể cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal nào không thuộc mạng lưới với Kaiser Permanente mà không cần có giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi. Chúng tôi sẽ thanh toán cho bác sĩ hoặc phòng khám đó đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình mà quý vị nhận được. Nếu quý vị nhận dịch vụ không liên quan đến dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới, những dịch vụ đó có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Quản lý bệnh mãn tính

Chúng tôi cũng đài thọ các chương trình quản lý bệnh mãn tính, tập trung vào các bệnh trạng sau:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh suyễn
- Trầm cảm

Để biết thông tin về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho hội viên dưới 21 tuổi, xin đọc Chương 5 “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang Hội Viên này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Diabetes Prevention Program

Diabetes Prevention Program (“DPP”) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào những thay đổi về lối sống. Chương trình này được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường Loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Hội viên đáp ứng tiêu chí có thể đủ tiêu chuẩn cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp dịch vụ giáo dục và hỗ trợ theo nhóm. Các phương pháp bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Cung cấp một huấn luyện viên đồng đẳng
- Dạy kỹ năng tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Đưa ra sự khích lệ và phản hồi
- Cung cấp các tài liệu cung cấp thông tin để hỗ trợ quý vị đạt được mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng một số quy định để tham gia DPP. Gọi cho chúng tôi để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không.

Phẫu thuật tái tạo

Chúng tôi đài thọ:

- Phẫu thuật được thực hiện khi có vấn đề với một bộ phận cơ thể. Vấn đề này có thể bị gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh hay chấn thương. Chúng tôi cũng đài thọ dịch vụ phẫu thuật khi việc điều trị bệnh dẫn đến việc mất mát cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như thủ thuật cắt bỏ toàn bộ vú. Chúng tôi đài thọ dịch vụ phẫu thuật để sửa đổi hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để tạo ra một diện mạo bình thường nhất có thể.
- Sau khi cần thiết về mặt y tế phải phẫu thuật cắt bỏ một phần hay toàn bộ một bên vú, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ phẫu thuật tạo hình cho bên vú này và phẫu thuật tạo hình cho vú bên kia để hai bên vú trông giống nhau hơn. Chúng tôi đài thọ các dịch vụ giúp giảm sưng sau khi cắt bỏ hạch bạch huyết



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi không đòi hỏi dịch vụ phẫu thuật mà chỉ đem đến sự thay đổi tối thiểu về ngoại hình của quý vị.

Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ Kiểm Tra Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh và Giới Thiệu Điều Trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referrals to Treatment, “SABIRT”) về Bia Rượu và Ma Túy.

Để biết bảo hiểm điều trị thông qua quận, xin đọc “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện” (Substance use disorder, “SUD”) ở phần sau trong chương này.

Quyền lợi nhãn khoa

Khám mắt định kỳ

Chúng tôi đòi hỏi:

- Một lần khám mắt định kỳ mỗi 24 tháng; nhiều lần khám mắt hơn được đòi hỏi nếu cần thiết về mặt y tế cho hội viên, chẳng hạn như với hội viên mắc bệnh tiểu đường.

Mắt kính

Chúng tôi đòi hỏi như sau:

Toàn bộ mắt kính (gọng kính và tròng kính)

- Chúng tôi đòi hỏi một cặp mắt kính hoàn chỉnh (gọng kính và tròng kính) mỗi 24 tháng với toa kính hợp lệ, ít nhất là 0.75 độ.

Tròng kính

- Chúng tôi sẽ đặt mắt kính mới hay thay thế cho quý vị từ nhà cung cấp mắt kính của DHCS. Nếu nhà cung cấp của DHCS không thể cung cấp cho quý vị tròng kính mà quý vị cần, chúng tôi sẽ thu xếp để tròng kính của quý vị được làm tại một



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

phòng kính khác. Quý vị sẽ không phải trả thêm nếu chúng tôi phải thu xếp vì nhà cung cấp của DHCS không thể làm tròng kính cho quý vị.

- Nếu quý vị muốn những tròng kính hay đặc điểm mà không được Medi-Cal đài thọ, quý vị có thể phải trả thêm cho phần nâng cấp đó.

Gọng Kính

- Chúng tôi đài thọ gọng kính mới hoặc thay thế có giá từ \$80 trở xuống. Nếu quý vị chọn gọng kính trị giá cao hơn \$80, quý vị sẽ phải trả phần tiền chênh lệch giữa chi phí mua gọng kính đó và \$80.

Thay mắt kính mới trong vòng 24 tháng

- Chúng tôi đài thọ mắt kính thay thế nếu có sự thay đổi trong toa kính ít nhất là 0.50 độ hoặc mắt kính của quý vị bị thất lạc, mất cắp, hoặc hỏng (không thể sửa được) và không do lỗi của quý vị. Quý vị phải viết thư giải thích cho chúng tôi biết vì sao mắt kính của quý vị bị thất lạc, mất cắp, hoặc hỏng. Gọng kính thay thế sẽ có cùng kiểu như gọng kính cũ (trị giá tối đa \$80) nếu quý vị có cặp kính cũ chưa quá 24 tháng kể từ khi nhận kính.

Thiết bị hỗ trợ thị lực kém

Thiết bị hỗ trợ thị lực kém được Medi-Cal đài thọ khi đáp ứng những điều kiện sau:

- Thị lực được điều chỉnh tốt nhất là 20/60 hoặc kém hơn ở mắt tốt hơn hay tầm nhìn giới hạn của một trong hai mắt ở mức 10 độ hoặc thấp hơn so với điểm cố định.
- Tình trạng đó không thể khắc phục được bằng mắt kính, kính áp tròng, thuốc hay phẫu thuật thông thường
- Tình trạng đó ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người, như trong trường hợp thoái hóa điểm vàng.
- Tình trạng thể chất và tinh thần của người nhận ở mức có thể dự đoán hợp lý rằng phương tiện hỗ trợ sẽ được sử dụng để tăng cường chức năng hàng ngày của người nhận.

Phạm vi bảo hiểm được giới hạn đối với những thiết bị có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu của Hội Viên. Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các thiết bị khuếch đại điện tử và những thiết bị mà không gắn tròng kính để sử dụng với con mắt đó.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Kính Áp Tròng Cần Thiết Về Mặt Y Tế

Nếu quý vị mắc bệnh trạng mà bác sĩ hoặc bác sĩ nhãn khoa trong mạng lưới Medi-Cal quyết định rằng quý vị cần phải đeo kính áp tròng là Cần Thiết Về Mặt Y Tế thì chúng tôi sẽ đài thọ kính áp tròng này. Các bệnh trạng đủ điều kiện để được đài thọ kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn đối với tật khôngมองเห็น mắt, thiếu thủy tinh thể, và giác mạc hình chóp.

Chúng tôi sẽ thay kính áp tròng Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho quý vị nếu kính áp tròng của quý vị bị thất lạc hay mất cấp. Quý vị phải viết thư giải thích cho chúng tôi biết kính áp tròng của quý vị bị thất lạc hay mất cấp như thế nào.

Quyền lợi chuyên chở

Chuyên Chở Y Tế trong những trường hợp cấp cứu

Để biết thông tin về dịch vụ chuyên chở cấp cứu, xin xem đề mục “Chăm Sóc Cấp Cứu” ở phần đầu của Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Chuyên Chở Y Tế trong những trường hợp không khẩn cấp

Quý vị có thể được chuyên chở y tế trong những trường hợp không khẩn cấp nếu quý vị có những nhu cầu y tế mà không cho phép quý vị dùng xe hơi, xe buýt, xe lửa, taxi hay một phương tiện chuyên chở công hay tư để đến các cuộc hẹn chăm sóc y tế của mình. Quý vị có thể được chuyên chở y tế để đến các cuộc hẹn nhận dịch vụ được đài thọ và cuộc hẹn tại nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế bằng cách yêu cầu điều đó với nhà cung cấp của quý vị. Những người này bao gồm bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân, nhà trị liệu vật lý, nhà trị liệu ngôn ngữ, nhà trị liệu vận động, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”), y sĩ, chuyên viên điều dưỡng hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở chính xác đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Dịch vụ chuyên chở y tế là dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương, xe tải chở được băng-ca, xe tải chở được xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không.

Dịch vụ Chuyên Chở Y Tế phải được sử dụng khi:

- Quý vị không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, xe lửa, xe taxi hay phương tiện công hay tư khác để đến cuộc hẹn của mình, do tình trạng thể chất hay y tế.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Quý vị cần được tài xế giúp đỡ khi đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện chuyên chở hoặc nơi điều trị do tình trạng khuyết tật thể chất hoặc tinh thần.
- Nó được yêu cầu bởi một bác sĩ trong mạng lưới và được cho phép trước

Nếu bác sĩ quyết định quý vị cần dịch vụ Chuyên Chở Y Tế, bác sĩ sẽ chỉ định cho quý vị. Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị để sắp xếp lịch trình Chuyên Chở Y Tế cho quý vị.

Giới hạn chuyên chở y tế

Đối với trường hợp không khẩn cấp, chúng tôi đài thọ dịch vụ chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị để đến với nhà cung cấp gần nhất, nơi có thể thăm khám cho quý vị. Nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc y tế của quý vị có thể cho phép đưa đón quý vị bằng xe tải chở được xe lăn, chúng tôi sẽ không chi trả cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được đài thọ cho dịch vụ chuyên chở bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép sử dụng bất kỳ loại phương tiện chuyên chở dưới mặt đất nào. Quý vị không thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không đài thọ dịch vụ mà quý vị đang nhận, hoặc đó không phải là cuộc hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ.

Nếu Medi-Cal đài thọ cho loại cuộc hẹn nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chuyên chở y tế. Tuy nhiên, chúng tôi có thể giúp quý vị lên lịch cho dịch vụ chuyên chở mà quý vị cần. Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế bên ngoài khu vực phục vụ thuộc khu vực Chính của quý vị hay đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ chuyên chở y tế chỉ nếu chúng tôi đã cho phép dịch vụ đó.

Chi phí chuyên chở y tế cho hội viên

Quý vị không phải trả phí khi chúng tôi thu xếp dịch vụ chuyên chở y tế.

Cách nhận dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế

Quyền lợi Medi-Cal của quý vị bao gồm việc được chở đến các cuộc hẹn thăm khám hay đến nhà thuốc để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ khi quý vị không có phương tiện chuyên chở. Quý vị có thể được chuyên chở miễn phí, khi quý vị đã thử mọi cách khác để tìm phương tiện chuyên chở và:

- Đi đến và về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận dịch vụ Medi-Cal
- Lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Ở trong khu vực phục vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị
 - Ở ngoài khu vực phục vụ thuộc khu vực Chính của quý vị, dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế được đài thọ chỉ khi chúng tôi đã tiên chấp thuận, trừ khi dịch vụ đó dành cho việc Chăm Sóc Khẩn Cấp

Kaiser Permanente cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc một phương tiện chuyên chở công cộng hay tư nhân khác để đưa quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Chúng tôi sẽ đài thọ loại phương tiện chuyên chở không thuộc y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Đôi khi, chúng tôi có thể bồi hoàn cho quý vị (trả lại tiền cho quý vị) đối với những lần chuyên chở bằng phương tiện tư nhân mà quý vị tự thu xếp. Chúng tôi phải chấp thuận trước khi quý vị thực hiện chuyến đi đó.

Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể thực hiện chuyến đi theo cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Chúng tôi sẽ không hoàn tiền khi quý vị sử dụng người môi giới chuyên chở, vé đi xe buýt, phiếu đi taxi hay vé xe lửa. Để yêu cầu sự cho phép và các tiêu chí được sử dụng để đưa ra các quyết định cho phép, xin gọi đến nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của chúng tôi theo số **1-844-299-6230 (TTY 711)**. Nhân viên đại diện cũng có thể trả lời mọi thắc mắc liên quan đến việc bồi hoàn số dặm đường.

Để yêu cầu chuyến đi nhận dịch vụ, xin gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của Kaiser Permanente theo số **1 844-299-6230 (TTY 711)** ít nhất ba ngày làm việc (Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị, hoặc sớm nhất có thể khi quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn tất cả các thông tin sau khi quý vị gọi:

- Thẻ nhận dạng (Identification, ID) Kaiser Permanente
- Ngày và giờ cho cuộc hẹn thăm khám y tế của quý vị
- Địa chỉ nơi quý vị cần được đón và địa chỉ nơi đến
- Nếu quý vị cần được đưa đi và đón về
- Có người đi cùng với quý vị không (ví dụ: cha mẹ/người giám hộ hợp pháp, hoặc người chăm sóc)

Lưu ý: Người Da Đỏ cũng có thể liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ tại địa phương để yêu cầu dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Giới hạn chuyên chở không thuộc y tế

Chúng tôi đài thọ dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế có chi phí thấp nhất và đáp ứng các nhu cầu của quý vị để đến với nhà cung cấp gần quý vị nhất mà có thể thăm khám cho quý vị. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được bồi hoàn trực tiếp đối với dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban dịch vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Chuyên chở không thuộc y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải chở được cáng cứu thương, xe tải chở được xe lăn hoặc một hình thức chuyên chở y tế Không khẩn cấp khác cần thiết về mặt y tế để đi đến nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần sự hỗ trợ từ tài xế khi đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện chuyên chở hoặc nơi điều trị do tình trạng thể chất hoặc y tế.
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi phương tiện chuyên chở nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Medi-Cal không đài thọ dịch vụ đó.
- Quý vị ở bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị

Chi phí chuyên chở Không thuộc y tế cho hội viên

Quý vị không phải trả phí khi chúng tôi thu xếp dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế.

Chi phí đi lại đối với dịch vụ Được Đài Thọ

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đi xa mới đến cuộc hẹn với bác sĩ vì không có dịch vụ gần nhà quý vị, chúng tôi có thể đài thọ chi phí đi lại chẳng hạn như bữa ăn, thời gian lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác, chẳng hạn như phí đậu xe, cầu đường, v.v. Những chi phí đi lại này cũng có thể được đài thọ cho người đi cùng quý vị để giúp quý vị trong cuộc hẹn hay người hiến tặng bộ phận cơ thể cho quý vị để cấy ghép. Quý vị cần phải yêu cầu sự tiên chấp thuận (cho phép trước) cho những dịch vụ này. Yêu cầu nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal cho biết thêm thông tin về những chi phí đi lại được đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Những quyền lợi và chương trình khác được Kaiser Permanente đài thọ

Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn (“LTSS”)

Chúng tôi đài thọ cho hội viên đủ điều kiện các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn được cung cấp tại các loại cơ sở hoặc viện chăm sóc dài hạn sau đây:

- Cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Cơ sở chăm sóc trung cấp, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled, “ICF/DD”)
 - Các cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển-luyện tập chức năng (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled-Habilitative, “ICF/DD-H”)
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng về khuyết tật phát triển (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled-Nursing, “ICF/DD-N”)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, chúng tôi sẽ đảm bảo quý vị được đưa vào một cơ sở hoặc viện chăm sóc sức khỏe có mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ làm việc với các Trung Tâm Khu Vực địa phương để xác định xem quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ ICF/DD, ICF/DD-H, hay ICF/DD-N hay không.

Khu vực Chính	Số Điện Thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên
<i>Khu Vực Miền Bắc California</i>	Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu vực Nam California	Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 , (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
-------------------------------	---

Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc

Quản lý chăm sóc cơ bản

Thật khó khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hay tại các hệ thống y tế khác nhau. Chúng tôi muốn bảo đảm hội viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa và dịch vụ sức khỏe hành vi (dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần và/hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện). Chúng tôi có thể giúp điều phối và quản lý nhu cầu sức khỏe của quý vị miễn phí. Sự trợ giúp này được cung cấp ngay cả khi một chương trình khác đài thọ các dịch vụ đó.

Khu vực Chính	Số Điện Thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên
Khu Vực Miền Bắc California	Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
Khu vực Nam California	Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 , (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (“CCM”)

Hội viên có những nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ tiêu chuẩn nhận thêm các dịch vụ tập trung vào việc điều phối dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi cung cấp dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (Complex Care Management, CCM) cho những người có nguy cơ cao, được xác định là những người đang mắc bệnh trạng phức tạp về mặt y tế, hay



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

hội viên có bệnh trạng và hoàn cảnh xã hội phức tạp làm ảnh hưởng đến việc quản lý chăm sóc y tế cho hội viên và cần phải sử dụng nhiều các nguồn hỗ trợ.

Nếu quý vị ghi danh vào CCM hoặc Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, “ECM”) (xin đọc bên dưới), Kaiser Permanente sẽ bảo đảm quý vị có một người quản lý việc chăm sóc được chỉ định mà có thể không chỉ giúp quản lý chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên, mà còn giúp trong tập hợp các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp mở rộng nếu quý vị được cho ra viện, rời cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hay điều trị lưu trú.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (“ECM”)

Chúng tôi đài thọ dịch vụ ECM cho hội viên có nhu cầu phức tạp cao. ECM có dịch vụ bổ sung giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết để giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ này điều phối việc chăm sóc từ các bác sĩ và các nhà cung cấp khác. ECM giúp điều phối dịch vụ chăm sóc chính, chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, và dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (“LTSS”) tại cộng đồng, và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ cộng đồng.

Nếu quý vị hội đủ điều kiện, chúng tôi có thể liên hệ với quý vị để thông báo về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận ECM hay không và thời gian nhận, hoặc nói chuyện với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn với ECM hoặc giới thiệu quý vị với dịch vụ quản lý chăm sóc

Dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn với ECM, quý vị sẽ có đội ngũ chăm sóc riêng, với một người quản lý việc chăm sóc chính. Họ sẽ trao đổi với quý vị và bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ xã hội của quý vị và những người khác. Họ bảo đảm mọi người phối hợp với nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Người quản lý việc chăm sóc chính cũng có thể giúp quý vị tìm và nộp đơn xin các dịch vụ khác tại cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tham gia
- Đánh giá và quản lý chăm sóc toàn diện
- Điều phối chăm sóc nâng cao
- Nâng cao sức khỏe



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có thể phù hợp cho quý vị hay không, hãy nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Chi phí cho hội viên

Quý vị không phải trả phí cho dịch vụ ECM.

Quý vị có thể từ chối hoặc chấm dứt ECM sau khi tiếp cận và tham gia ban đầu hoặc bất kỳ lúc nào khác.

Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp

Chúng tôi có thể giúp quý vị quản lý nhu cầu chăm sóc sức khỏe khi quý vị về nhà sau thời gian nằm viện hoặc ở viện dưỡng lão. Chúng tôi muốn hỗ trợ cho sức khỏe và sự phục hồi của quý vị. Quý vị có thể có thuốc và cuộc hẹn thăm khám mới. Quý vị có thể nhận sự hỗ trợ để chuyển tiếp an toàn. Chúng tôi có thể giúp quý vị về những dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp:

- Lấy hẹn khám theo dõi
- Lấy thuốc
- Tìm dịch vụ chuyên chở miễn phí đến cuộc hẹn thăm khám trực tiếp.

Kaiser Permanente có một số điện thoại chuyên biệt dành riêng để hỗ trợ hội viên trong quá trình chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi cũng có một người quản lý việc chăm sóc dành riêng cho hội viên có nguy cơ cao hơn, bao gồm những người đang mang thai hoặc sau sinh, hoặc những người được đưa vào hoặc rời khỏi viện dưỡng lão. Người quản lý việc chăm sóc này là người liên hệ của hội viên để giúp điều phối các dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của họ, bao gồm dịch vụ nhà ở và thực phẩm.

Để yêu cầu dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, hãy liên hệ với nhân viên Kaiser Permanente của quý vị. Họ sẽ giúp quý vị về những chương trình, nhà cung cấp hay sự hỗ trợ khác bằng ngôn ngữ của quý vị. Quý vị có thể liên hệ đội ngũ dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp của chúng tôi theo số:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu vực Chính	Số Điện Thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên
Khu Vực Miền Bắc California	Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-510-864-5601 (TTY 711), 9 giờ sáng - 5 giờ chiều, 7 ngày trong tuần
Khu vực Nam California	Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-327-5508 (TTY 711), 8 giờ sáng – 4 giờ 30 chiều, Thứ Hai đến Thứ Bảy.

Community Supports

Quý vị có thể nhận được một số dịch vụ Community Supports theo kế hoạch chăm sóc cá nhân. Community Supports là dịch vụ hay cơ sở thay thế phù hợp và hiệu quả về chi phí cho những người được đài thọ theo Chương Trình Medi-Cal Tiểu Bang. Những dịch vụ này không bắt buộc đối với các hội viên. Quý vị không nhất thiết phải nhận dịch vụ Community Supports. Nếu quý vị hội đủ điều kiện và đồng ý nhận những dịch vụ này, Community Supports có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các dịch vụ này không thay thế các quyền lợi mà quý vị nhận được theo Medi-Cal.

Chúng tôi cung cấp Tiền Thuê Nhà Tạm Thời trong một số trường hợp hạn chế và chương trình được thiết kế để hỗ trợ sự ổn định nhà ở cho hội viên đủ điều kiện. Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn biết chương trình Community Supports nào có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị, xin gọi số **1-855-839-7613** (TTY - **711**). Hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Community Supports bao gồm các dịch vụ sau. Các dịch vụ này chỉ được cung cấp ở một số khu vực. Không phải mọi Hội Viên đều đủ điều kiện nhận dịch vụ Community Supports. Để đủ điều kiện, quý vị phải đáp ứng tiêu chí cụ thể.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Điều Trị Bệnh Suyễn	Dịch vụ này bao gồm những thay đổi môi trường nhà ở mà cần thiết để bảo đảm sức khỏe, sự an vui và an toàn cho hội viên, hoặc giúp hội viên hoạt động trong ngôi nhà, và nếu không có những thay đổi đó các giai đoạn suyễn cấp tính có thể dẫn đến việc phải cần đến dịch vụ cấp cứu và nhập viện.	Hội viên: mắc bệnh suyễn được kiểm soát kém mà đã được một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép lưu hồ sơ rằng dịch vụ đó sẽ có thể giúp phòng tránh các trường hợp phải nhập viện, đến khoa cấp cứu, hay dịch vụ có chi phí cao khác liên quan đến bệnh suyễn.
Dịch Vụ Chuyển Tiếp Cộng Đồng/Chuyển Tiếp từ Cơ Sở Điều Dưỡng về Nhà	Dịch vụ này bao gồm các chi phí sắp xếp đột xuất cho những người đang chuyển từ một cơ sở được cấp phép sang một môi trường sống tại nhà riêng nơi người này trực tiếp chịu trách nhiệm chi trả các chi phí sinh hoạt riêng của mình.	Hội viên: hiện đang nhận cấp độ hay dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng và đã cư trú hơn 60 ngày tại cơ sở điều dưỡng và mong muốn sống trong cộng đồng và có thể cư trú an toàn trong cộng đồng với những hỗ trợ thích hợp và hiệu quả về chi phí.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Luyện Tập Chức Năng Ban Ngày	Những dịch vụ này được cung cấp tại nhà của một cá nhân hoặc tại một địa điểm ngoài nhà, không phải cơ sở. Những chương trình này được thiết kế để hỗ trợ cá nhân này trong việc đạt được, giữ lại và cải thiện các kỹ năng tự phục vụ, giao tiếp và thích nghi, cần thiết để sinh sống thành công tại môi trường sống tự nhiên của người đó.	Hội viên: hiện vô gia cư đã không còn vô gia cư và đã có nhà ở trong 24 tháng qua có nguy cơ bị vô gia cư hay được đưa vào sống trong cơ sở lưu trú trong đó có thể được cải thiện tình trạng ổn định về nhà ở, thông qua việc tham gia vào một chương trình luyện tập chức năng ban ngày
Điều Chỉnh Tính Tiếp Cận Môi Trường Sống (Sửa Chữa Nhà Ở)	Những dịch vụ này bao gồm những điều chỉnh cho ngôi nhà mà cần thiết để bảo đảm sức khỏe, sự an vui và an toàn của một người, hoặc giúp người đó hoạt động độc lập hơn trong ngôi nhà, và nếu không có những điều chỉnh đó người tham gia sẽ phải được đưa vào sống trong cơ sở lưu trú.	Hội viên có nguy cơ được đưa vào sống trong cơ sở điều dưỡng.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Housing Deposits	Những dịch vụ này hỗ trợ việc xác định, điều phối, bảo đảm hay tài trợ các dịch vụ và sửa chữa một lần mà cần thiết để giúp một người thiết lập một ngôi nhà cơ bản mà không bao gồm chi phí ăn ở.	Hội viên: đáp ứng định nghĩa của Bộ Gia Cư và Phát Triển Đô Thị (Housing and Urban Development, “HUD”) về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư đã nhận các dịch vụ chuyển tiếp nhà ở hay định hướng nhà ở. Hội viên được ưu tiên một đơn vị nhà ở hỗ trợ lâu dài hoặc hỗ trợ tiền trợ cấp thuê nhà thông qua Hệ Thống Điều Phối Tiếp Nhận dành cho người vô gia cư tại địa phương hoặc hệ thống tương tự cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ nhà ở



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Dịch Vụ Thuê và Duy Trì Nhà Ở	Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ hỗ trợ thuê và duy trì nhà ở, với mục tiêu duy trì việc thuê nhà an toàn và ổn định một khi nhà ở được bảo đảm.	Hội viên: đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư và các tiêu chí khác về tư cách hội đủ điều kiện đã nhận các dịch vụ chuyển tiếp nhà ở hay định hướng nhà ở. Hội viên được ưu tiên một đơn vị nhà ở hỗ trợ lâu dài hoặc hỗ trợ tiền trợ cấp thuê nhà thông qua Hệ Thống Điều Phối Tiếp Nhận dành cho người vô gia cư tại địa phương hoặc hệ thống tương tự cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ nhà ở



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Dịch Vụ Chuyên Tiếp/ Định Hướng Nhà Ở	Những dịch vụ này hỗ trợ người thụ hưởng có được nhà ở và bao gồm việc tiến hành sàng lọc người thuê nhà và đánh giá nhà ở, kế hoạch hỗ trợ nhà ở cá nhân, và bảo đảm nhà ở.	Hội viên: đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư và các tiêu chí khác về tư cách hội đủ điều kiện Hội viên được ưu tiên một đơn vị nhà ở hỗ trợ lâu dài hoặc hỗ trợ tiền trợ cấp thuê nhà thông qua Hệ Thống Điều Phối Tiếp Nhận dành cho người vô gia cư tại địa phương hoặc hệ thống tương tự cũng đủ điều kiện nhận các dịch vụ nhà ở
Bữa Ăn/Bữa Ăn Phù Hợp Về Mặt Y Tế	Những dịch vụ này bao gồm 1) Bữa Ăn Phù Hợp Về Mặt Y Tế được cung cấp cho hội viên tại nhà, đáp ứng nhu cầu ăn uống đặc biệt của những người bị tiểu đường mãn tính, được điều chỉnh cho phù hợp bởi chuyên gia dinh dưỡng được chứng nhận; và/hoặc 2) Dịch vụ thực phẩm và dinh dưỡng hỗ trợ về mặt y tế.	Hội viên: có bệnh trạng mãn tính được cho rời bệnh viện hay cơ sở điều dưỡng chuyên môn có nguy cơ cao phải nhập viện hay được đưa vào cơ sở điều dưỡng có nhu cầu về điều phối dịch vụ chăm sóc mở rộng.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Chuyển Tiếp Cơ Sở Điều Dưỡng/Chuyển vào Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt	Những dịch vụ này hỗ trợ các cá nhân sống tại cộng đồng và/hoặc tránh việc phải vào cơ sở lưu trú khi có thể, để thực hiện việc chuyển từ cơ sở điều dưỡng trở lại môi trường cộng đồng, giống nhà ở và/hoặc phòng tránh việc phải vào cơ sở điều dưỡng đối với những người thụ hưởng sắp có nhu cầu chăm sóc ở cấp cơ sở điều dưỡng.	Đối với Chuyển Tiếp Cơ Sở Điều Dưỡng, Hội Viên: đã cư trú hơn 60 ngày tại cơ sở điều dưỡng; mong muốn sống trong một môi trường hỗ trợ sinh hoạt như một hình thức thay thế cho Cơ Sở Điều Dưỡng; có thể sống an toàn tại cơ sở hỗ trợ sinh hoạt với những hỗ trợ thích hợp và hiệu quả về chi phí. Đối với Chuyển Đổi Cơ Sở Điều Dưỡng, Hội Viên: muốn ở lại cộng đồng; mong muốn và có thể sống an toàn tại cơ sở hỗ trợ sinh hoạt với những hỗ trợ và dịch vụ thích hợp và hiệu quả về chi phí; và



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
		hiện đang nhận cấp độ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng, cần thiết về mặt y tế hoặc đáp ứng tiêu chí về nhu cầu cần đến cấp độ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng Hội viên chọn ở lại cộng đồng và tiếp tục nhận cấp độ dịch vụ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng cần thiết về mặt y tế tại một Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt.
Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và Nội Trợ	Những dịch vụ này hỗ trợ các Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng Ngày (“ADL”) Hoạt Động Sinh Hoạt Phức Tạp Hơn Hàng Ngày (“IADL”).	Hội viên: có nguy cơ phải nhập viện, hoặc được đưa vào cơ sở điều dưỡng suy giảm chức năng và không có đủ hệ thống hỗ trợ khác được chấp thuận Dịch Vụ Hỗ Trợ tại Gia



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Chăm Sóc Phục Hồi (Dưỡng Bệnh)	Những dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc lưu trú ngắn hạn cho những người không còn cần nằm viện, nhưng vẫn cần dịch vụ để bình phục từ một chấn thương hay căn bệnh, và bệnh trạng của họ sẽ trở nặng nếu ở trong môi trường sống không ổn định.	Hội viên: sống một mình mà không được hỗ trợ chính thức nào có nguy cơ phải nhập viện hoặc trong thời gian sau khi xuất viện đang trải qua tình trạng bất ổn về nhà ở đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư
Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thế	Những dịch vụ này được cung cấp trong thời gian ngắn do sự vắng mặt hoặc nhu cầu nghỉ ngơi của những người thường chăm sóc và/hoặc giám sát họ và không mang tính y tế. Dịch vụ này khác với dịch vụ chăm sóc dưỡng bệnh/phục hồi và chỉ để cho người chăm sóc được nghỉ ngơi.	Hội viên: sống tại cộng đồng và suy yếu trong các Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng Ngày (“ADL”) Hội Viên phụ thuộc vào người chăm sóc đủ điều kiện mà hỗ trợ và cần được nghỉ ngơi để giúp cho Hội Viên không phải chuyển vào cơ sở



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
		Hội viên (trẻ em) trước đây được đài thọ cho Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thế theo chương trình Miễn Trừ Chăm Sóc Giảm Nhẹ Nhi Khoa, người thụ hưởng chương trình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời; Hội Viên ghi danh vào CA Children's Services hay Chương Trình Người Khuyết Tật Di Truyền; Hội Viên có nhu cầu chăm sóc phức tạp
Nhà Ở Ngắn Hạn Sau Khi Xuất Viện	Những dịch vụ này cung cấp cho người thụ hưởng không có nhà ở mà có nhu cầu chăm sóc sức khỏe cao về y tế hay hành vi cơ hội được tiếp tục phục hồi y tế/tâm thần/rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khi xuất viện sau khi nằm viện nội trú (Inpatient, IP) hay cơ sở khác (phục hồi, cải huấn, chăm sóc phục hồi, v.v.)	Hội viên: đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư và hiện được cho rời khỏi nơi chăm sóc phục hồi hay nơi nằm viện nội trú



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hỗ Trợ Cộng Đồng	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
Trung Tâm Cai Nghiện	Những cơ sở này là điểm đến thay thế cho những người được tìm thấy ngộ độc ở nơi công cộng và nếu không được chở đến khoa cấp cứu hay nhà giam. Các trung tâm cai nghiện cung cấp cho những người này, chủ yếu những người vô gia cư hay những người có hoàn cảnh sống không ổn định, một môi trường an toàn, hỗ trợ để cai nghiện.	Hội viên: từ 18 tuổi trở lên bị ảnh hưởng bởi thuốc nhưng còn ý thức, hợp tác, có thể đi lại, không bạo lực và không suy yếu về mặt y tế không được chở đến khoa cấp cứu hay nhà giam đã có mặt tại khoa cấp cứu và phù hợp để được chuyển đến một Trung Tâm Cai Nghiện.
Tiền Thuê Nhà Tạm Thời	Hỗ trợ tiền thuê nhà tạm thời hoặc lâu dài lên đến 6 tháng.	Hội viên: - có một hay nhiều yếu tố lâm sàng nguy cơ đủ điều kiện - đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hoặc có nguy cơ vô gia cư khi chuyển từ một trong những cơ sở đủ điều kiện



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu vực Chính	Số Điện Thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên
<i>Khu Vực Miền Bắc California</i>	Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
<i>Khu vực Nam California</i>	Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-855-839-7613 , (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Cấy Ghép Bộ Phận Chính

Để biết thông tin chi tiết về những quận nào có chương trình Whole Child Model Program, xin xem mục “California Children’s Services và Whole Child Model Program” ở phần sau của chương này.

Dịch vụ cấy ghép cho trẻ em tại các quận với chương trình Whole Child Model

Chúng tôi sẽ giới thiệu trẻ em dưới 21 tuổi đủ tiêu chuẩn nhận CCS với một Trung Tâm Chăm Sóc Chuyên Khoa (Specialty Care Center, “SCC”) được CCS chấp thuận để được đánh giá trong vòng 72 giờ kể từ khi bác sĩ của trẻ xác định trẻ là người có thể cần được cấy ghép. Nếu SCC xác nhận rằng việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho trẻ, chúng tôi sẽ đài thọ việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan, miễn là trẻ vẫn còn ghi danh với chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi.

Dịch vụ cấy ghép cho trẻ em tại tất cả các quận khác

Luật tiểu bang quy định trẻ em dưới 21 tuổi mà cần được cấy ghép cần được giới thiệu đến chương trình California Children’s Services (“CCS”) để được quyết định xem trẻ có đủ tiêu chuẩn với CCS hay không. Nếu trẻ đủ tiêu chuẩn với CCS, chương trình này sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và dịch vụ liên quan.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu trẻ không đủ tiêu chuẩn với CCS, chúng tôi sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép đó xác nhận việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho bệnh trạng của trẻ, chúng tôi sẽ đài thọ việc cấy ghép và dịch vụ liên quan khác.

Cấy ghép cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ của quý vị quyết định quý vị có thể cần được cấy ghép một bộ phận cơ thể và/hoặc tủy xương, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép đó xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho bệnh trạng của quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ việc cấy ghép và dịch vụ liên quan khác.

Dịch vụ cấy ghép được Medi-Cal đài thọ

Việc cấy ghép bộ phận cơ thể và tủy xương được chúng tôi đài thọ bao gồm nhưng không hạn chế đối với:

- | | |
|------------------|----------------|
| ▪ Tủy xương | ▪ Gan |
| ▪ Tim | ▪ Gan/ruột non |
| ▪ Tim/phổi | ▪ Phổi |
| ▪ Thận | ▪ Ruột non |
| ▪ Thận/tuyến tụy | |

California Children’s Services (“CCS”) và Whole Child Model Program (“WCM”)

California Children’s Services (“CCS”) là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề sức khỏe mãn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu bác sĩ của quý vị tin là quý vị có thể đủ tiêu chuẩn với CCS, họ sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình CCS quận của quý vị để được đánh giá về tính hội đủ điều kiện.

Theo chương trình Whole Child Model (“WCM”), chúng tôi đài thọ các dịch vụ CCS cho Hội Viên của chúng tôi mà hội đủ tiêu chuẩn. Chương trình Whole Child Model chỉ được cung cấp tại một số quận. Quý vị có thể xem bảng bên dưới để biết chương trình Whole Child Model có ở quận của quý vị không.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Tính hội đủ điều kiện với chương trình CCS hoặc Whole Child Model

Nhân viên chương trình CCS Quận sẽ quyết định quý vị có đủ tiêu chuẩn với CCS hay WCM. Chúng tôi không quyết định tính hội đủ điều kiện với CCS. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại hình chăm sóc này, các nhà cung cấp CCS sẽ điều trị tình trạng đủ tiêu chuẩn với CCS này cho con quý vị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi hầu hết các tình trạng sức khỏe mà gây khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng (phục hồi). Ví dụ về những tình trạng hội đủ điều kiện với CCS bao gồm nhưng không hạn chế đối với những trường hợp sau:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Thiếu máu tế bào hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề bệnh thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở môi/hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Đục thủy tinh thể
- Liệt não sơ sinh
- Cấy ghép bộ phận, kể cả giác mạc
- Co giật trong một số trường hợp
- Bệnh phong thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)
- Chấn thương đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị sống tại một quận có CCS

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại hình chăm sóc này, các nhà cung cấp CCS làm việc với Kaiser Permanente sẽ chỉ định một điều phối viên chăm sóc cá nhân để giúp điều phối việc điều trị cho bệnh trạng hội đủ điều kiện với CCS này, bằng cách sử dụng một đội ngũ chăm sóc và kế hoạch chăm sóc. Kaiser Permanente không đài thọ các dịch vụ mà chương trình CCS cung cấp. Để CCS đài thọ các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.

Nếu quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chương trình CCS, quý vị sẽ tiếp tục được nhận dịch vụ chăm sóc Cần Thiết Về Mặt Y Tế từ Kaiser Permanente. Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại **www.dhcs.ca.gov/services/ccs** (bằng tiếng Anh) hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Nếu quý vị sống tại một Quận có chương trình Whole Child Model

Whole Child Model (“WCM”) Program hợp nhất với chương trình California Children’s Services (“CCS”) dành cho trẻ em và thanh thiếu niên CCS hội đủ điều kiện với Medi-Cal vào Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal. Theo WCM Program, Kaiser Permanente chịu trách nhiệm đài thọ dịch vụ đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS.

Chi phí đi lại đối với dịch vụ CCS và WCM

Quý vị có thể được trợ giúp chi phí đi lại, chẳng hạn như dịch vụ chuyên chở, bữa ăn, chỗ ở, đậu xe và phí cầu đường, nếu quý vị không có cách nào để đến cuộc hẹn y tế đối với tình trạng đủ tiêu chuẩn với CCS. Quý vị cần gọi cho chúng tôi trước khi quý vị tự trả cho dịch vụ chuyên chở vì chúng tôi có đài thọ dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế và dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp, như được ghi chú trong mục quyền lợi và dịch vụ. Tuy nhiên, nếu quý vị tự trả, quý vị có thể được chúng tôi bồi hoàn nếu quý vị trả trước chi phí chuyên chở cần thiết. Nếu dịch vụ chuyên chở của quý vị được xác định là cần thiết, chúng tôi phải chấp thuận và bồi hoàn cho quý vị trong vòng 60 ngày lịch để từ khi quý vị nộp biên nhận và giấy tờ theo yêu cầu về chi phí chuyên chở.

Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia và Tại Cộng Đồng bên ngoài dịch vụ WCM

Nếu quý vị hội đủ điều kiện ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể được nhận dịch vụ chăm sóc tại gia và tại cộng đồng mà không liên quan đến tình trạng hội đủ điều kiện với CCS, nhưng cần thiết để quý vị ở lại môi trường cộng đồng, thay vì chuyển vào cơ sở lưu trú. Ví dụ: nếu quý vị cần những sửa chữa nhà ở để đáp ứng nhu cầu của quý vị tại môi trường cộng đồng, chúng tôi không thể chi trả các chi phí đó như



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

tình trạng liên quan đến CCS; tuy nhiên, nếu quý vị ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c), các sửa chữa nhà ở có thể được đài thọ nếu chúng cần thiết về mặt y tế để phòng tránh việc phải chuyển vào cơ sở lưu trú.

Các Quận có các chương trình Whole Child Model và CCS

Bảng bên dưới liệt kê những quận nào tham gia Whole Child Model Program và những quận nào tham gia California Children's Services.

Quận	Whole Child Model – chúng tôi chi trả cho dịch vụ đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS	CCS –chương trình CCS chi trả cho dịch vụ liên quan đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS
Alameda		X
Amador		X
Contra Costa		X
El Dorado		X
Fresno		X
Imperial		X
Kern		X
Kings		X
Los Angeles		X
Madera		X
Marin	X	
Mariposa	X	



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quận	Whole Child Model – chúng tôi chi trả cho dịch vụ đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS	CCS –chương trình CCS chi trả cho dịch vụ liên quan đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS
Napa	X	
Orange	X	
Placer	X	
Riverside		X
Sacramento		X
San Bernardino		X
San Diego		X
San Francisco		X
San Mateo	X	
Santa Cruz	X	
Solano	X	
Sonoma	X	
Stanislaus		X
Sutter	X	
Tulare		X
Ventura		X



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quận	Whole Child Model – chúng tôi chi trả cho dịch vụ đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS	CCS –chương trình CCS chi trả cho dịch vụ liên quan đối với các tình trạng hội đủ điều kiện với CCS
Yolo	X	
Yuba	X	

Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ

Kaiser Permanente không đài thọ một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận chúng thông qua FFS Medi-Cal hay các chương trình Medi-Cal khác. Chúng tôi sẽ điều phối với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm những dịch vụ được đài thọ bởi một chương trình khác và không được chúng tôi đài thọ. Mục này liệt kê một số dịch vụ trong số này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý tại các Quận Sacramento và Los Angeles

Medi-Cal Dental Managed Care Program sử dụng các chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý để cung cấp dịch vụ nha khoa cho quý vị. Quý vị phải ghi danh vào Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được miễn ghi danh vào Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý. Để tìm hiểu thêm, xin xem Health Care Options tại: <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi cho Health Care Options theo số **1-800-430-4263**.

Lưu ý: Dịch vụ gây mê/tê cho một số thủ thuật nha khoa được đài thọ theo các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này. Xem đề mục “Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê” dưới mục



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

“Chăm Sóc Ngoại Trú” tại Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này để biết thêm thông tin.

Dịch vụ nha khoa tại các quận khác

Medi-Cal Dental Program cũng tương tự như Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ đối với các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi quý vị nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải trình Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) với nhà cung cấp nha khoa và bảo đảm là nhà cung cấp nha khoa này chấp nhận chương trình FFS.

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

- Vệ sinh răng chẩn đoán và phòng ngừa (chẳng hạn như kiểm tra, chụp X-quang và làm sạch răng)
- Dịch vụ cấp cứu kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị rút tủy chân răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và bào láng gốc răng
- Răng giả toàn hàm và bán phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Thuốc bôi flo-rua

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi đến Medi-Cal Dental Program theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Medi-Cal Dental Program tại **<https://www.dental.dhcs.ca.gov>** (bằng tiếng Anh) hoặc **<https://smilecalifornia.org/>** (bằng tiếng Anh).

Thuốc theo toa ngoại trú

Thuốc theo toa ngoại trú được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc theo toa được cấp bởi một nhà thuốc ngoại trú được đài thọ bởi Medi-Cal Rx, thuộc Medi-Cal FFS. Nếu nhà cung cấp của quý vị kê những loại thuốc được cấp tại văn



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

phòng bác sĩ hoặc trung tâm truyền thuốc, thì những thuốc này được xem là thuốc được bác sĩ cho dùng.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx (“CDL”)

Danh sách thuốc theo hợp đồng Medi-Cal là danh sách những loại thuốc bao gồm các thuốc cần sự tiên chấp thuận trước từ Medi-Cal Rx. Nhà cung cấp của quý vị có thể cho quý vị biết liệu một loại thuốc có nằm trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx hay không. Để được Medi-Cal Rx đài thọ, sản phẩm đó phải có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drug List, “CDL”) Medi-Cal hay phải được Medi-Cal Rx tiên chấp thuận cho quý vị. Nhà cung cấp của quý vị có thể cho quý vị biết liệu một loại thuốc có trong CDL của Medi-Cal Rx hay không.

Đôi khi, quý vị có thể cần một loại thuốc không có trên Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những thuốc này cần được chấp thuận trước khi quý vị có thể lấy thuốc theo toa đó tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ duyệt xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

Một dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc khẩn cấp dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần thuốc đó. Medi-Cal Rx sẽ chi trả cho thuốc khẩn cấp đó mà được cấp bởi nhà thuốc ngoại trú.

Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Nếu họ từ chối, họ sẽ gửi cho quý vị lá thư cho biết tại sao. Họ sẽ cho quý vị biết lựa chọn của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Than phiền” tại Chương 6 “Báo cáo và giải quyết vấn đề” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không hoặc để lấy bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi đến ban dịch vụ khách hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn số **7**, hay gọi **711**. Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại: **<https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>** (bằng tiếng Anh).

Nhà Thuốc Medi-Cal Rx

Nếu quý vị lấy hoặc lấy thêm thuốc theo toa, quý vị phải lấy thuốc theo toa của quý vị tại một nhà thuốc có cộng tác với Medi-Cal Rx. Tất cả các nhà thuốc ngoại trú của Kaiser Permanente tại California đều cộng tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Bạ Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại **<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>** (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị hay một nhà thuốc mà có thể gửi thuốc theo toa của quý vị qua bưu điện đến cho quý vị bằng cách gọi ban dịch vụ khách hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn **7** hay **711**.

Sau khi quý vị chọn nhà thuốc, nhà cung cấp của quý vị có thể gửi toa thuốc cho nhà thuốc của quý vị dưới dạng điện tử. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể đưa cho quý vị toa thuốc bằng giấy để quý vị mang tới nhà thuốc. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (“BIC”) của quý vị. Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết rõ tất cả các loại thuốc mà quý vị đang sử dụng và tình trạng dị ứng của quý vị. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy hỏi dược sĩ.

Hội viên cũng có thể nhận dịch vụ chuyên chở từ chúng tôi để đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chuyên chở, xin đọc “Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang Hội Viên này.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (“SMHS”)

Một số dịch vụ sức khỏe tinh thần được đài thọ bởi các chương trình sức khỏe tinh thần của quận, thay vì được chúng tôi đài thọ. Các dịch vụ này bao gồm SMHS cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định về SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ sau:

Dịch vụ ngoại trú

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc men
- Dịch vụ tăng cường điều trị ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ trị liệu hành vi được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Điều phối việc chăm sóc chuyên sâu (Intensive Care Coordination, “ICC”) cho hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (Intensive Home-Based Services, “IHBS”) được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Chăm sóc trị liệu tạm thời (Therapeutic Foster Care, “TFC”) được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng (Peer Support Services, “PSS”) (tùy chọn)

Dịch vụ lưu trú

- Dịch vụ điều trị lưu trú cho người trưởng thành
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú

Dịch vụ nội trú

- Dịch vụ điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về SMHS, chương trình sức khỏe tinh thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tinh thần của quận.

Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận một cách trực tuyến, hãy truy cập: **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx** (bằng tiếng Anh). Nếu chúng tôi thấy quý vị cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tinh thần của quận, chúng tôi sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ chương trình sức khỏe tinh thần của quận.

Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)

Chúng tôi khuyến khích hội viên nhận dịch vụ chăm sóc nếu muốn được trợ giúp về tình trạng sử dụng bia rượu hay sử dụng chất gây nghiện khác. Dịch vụ điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện hiện được cung cấp từ các nhà cung cấp chẳng hạn như chăm sóc chính, bệnh viện nội trú và phòng cấp cứu, và từ các nhà cung cấp dịch vụ điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện. Dịch vụ SUD được cung cấp thông qua các quận. Tùy thuộc vào nơi quý vị sống, một số quận cung cấp nhiều lựa chọn điều trị và dịch vụ phục hồi hơn.

Hội viên Kaiser Permanente có thể được đánh giá để giúp họ nhận được đúng dịch vụ mà đáp ứng tốt nhất nhu cầu và ưu tiên sức khỏe của họ. Hội viên có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe hành vi, bao gồm đánh giá SUD, bằng cách liên hệ với chúng tôi. Hội viên cũng có thể đến thăm khám với PCP của mình, người có thể giới thiệu họ đến một nhà cung cấp SUD để được đánh giá. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ hiện có bao gồm dịch vụ điều trị ngoại trú và thuốc điều trị SUD (còn được gọi là Thuốc Điều Trị Nghiện [Medications for Addiction Treatment, “MAT”]) chẳng hạn như buprenorphine, methadone, và naltrexohine. Chúng tôi sẽ cung cấp hay thu xếp để MAT được cung cấp tại các cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Hội viên được xác định cần dịch vụ SUD được giới thiệu với chương trình điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của quận để được điều trị. Hội viên có thể được PCP giới thiệu hay tự giới thiệu bằng cách liên hệ trực tiếp với một nhà cung cấp SUD. Nếu hội viên tự giới thiệu, nhà cung cấp sẽ tiến hành kiểm tra sàng lọc và đánh giá ban đầu để quyết định xem họ có đủ điều kiện hay không và mức độ chăm sóc mà họ cần. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, xin truy cập https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx (bằng tiếng Anh).

Chương trình miễn trừ Dịch Vụ Tại Nhà và Tại Cộng Đồng 1915(c)

Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California (các chương trình đặc biệt của chính phủ) cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (“LTSS”) cho những người cần dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở điều dưỡng hay bệnh viện tại môi trường cộng đồng theo lựa chọn của họ. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính Quyền Liên Bang mà cho phép các dịch vụ miễn trừ được cung cấp tại nhà riêng hay môi trường cộng đồng giống nhà ở.

Những dịch vụ được cung cấp theo các chương trình miễn trừ không được có chi phí nhiều hơn mức của cùng dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở. Người nhận dịch vụ chương trình Miễn Trừ dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng (Home and Community Based Services, HCBS) phải đủ điều kiện với Medi-Cal toàn phần.

Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có giới hạn về khả năng cung cấp dịch vụ trên toàn Tiểu Bang California và/hoặc có thể cần danh sách chờ. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương Trình Miễn Trừ Hỗ Trợ Sinh Hoạt (Assisted Living Waiver, “ALW”)
- Chương Trình Miễn Trừ cho Người Khuyết Tật Phát Triển trong Chương Trình Tự Quyết (Self-Determination Program, “SDP”)
- Chương Trình Miễn Trừ HCBS cho Người Dân California bị Khuyết Tật Phát Triển (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, “HCBS-DD”)
- Chương Trình Miễn Trừ Thay Thế Tại Nhà và Tại Cộng Đồng (Home and Community-Based Alternatives, “HCBA”)
- Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), trước đây được gọi là Chương Trình Miễn Trừ về Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome, HIV/AIDS)

- Multipurpose Senior Services Program (“MSSP”)

Để tìm hiểu thêm về các chương trình miễn trừ Medi-Cal, xin truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx> (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

In-Home Supportive Services (“IHSS”)

Chương trình In-Home Supportive Services (“IHSS”) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại gia, như một hình thức thay thế cho loại hình chăm sóc bên ngoài nhà cho người hội đủ điều kiện với Medi-Cal, bao gồm người lớn tuổi, bị mù và/hoặc khuyết tật. IHSS cho phép người nhận ở lại an toàn tại nhà riêng của họ. Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần được hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và quý vị sẽ có nguy cơ bị chuyển vào dịch vụ chăm sóc bên ngoài nhà nếu quý vị không nhận được dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ thực hiện đánh giá về nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm xem IHSS hiện có tại quận của quý vị hay không, xin truy cập <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi đến cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.

Dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (“LEA”)

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không chịu trách nhiệm đài thọ cho các dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (Local Education Agency, “LEA”) như được quy định trong Tiêu Đề 22 Bộ Luật Quy Định California (California Code of Regulations, CCR) Mục 51360(b) khi được cung cấp cho Hội Viên đủ điều kiện nhận dịch vụ LEA dựa trên Tiêu Đề 22 CCR Mục 51190.1.

Dịch vụ LEA liên quan đến các IEP và IFSP

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không chịu trách nhiệm đài thọ cho các dịch vụ LEA được cung cấp theo Kế Hoạch Giáo Dục Cá Nhân (Individualized Education Plan, “IEP”) như được đề ra trong Bộ Luật Giáo Dục, Mục 56340 và tiếp theo, hoặc Kế hoạch Dịch Vụ Gia Đình Cá Nhân (Individualized Family Service Plan, “IFSP”) như được đề ra trong Mục 95020 của Bộ Luật Chính Quyền hoặc các dịch vụ LEA được cung cấp theo Kế Hoạch Hỗ Trợ và Sức Khỏe Cá Nhân (Individualized Health and Support Plan, IHSP), như được mô tả trong Tiêu Đề 22 CCR Mục 51360.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ xét nghiệm theo chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein của Tiểu Bang

Bảo hiểm cho các dịch vụ trong chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein huyết thanh của Tiểu Bang sẽ thông qua FFS Medi-Cal.

Chăm Sóc Sức Khỏe Nhi Khoa Trong Ngày

Bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhi khoa trong ngày được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

Cầu nguyện hoặc chữa lành tâm linh

Dịch vụ cầu nguyện hoặc chữa lành tâm linh như được quy định trong Tiêu Đề 22 CCR Mục 51312 hiện được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu

Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu như được quy định ở Tiêu Đề 22 CCR các Mục 51185 và 51351 được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

Dịch vụ không được Kaiser Permanente hay Medi-Cal đài thọ

Mục này mô tả những dịch vụ mà cả chúng tôi và Medi-Cal đều sẽ không đài thọ. Đọc từng mục dưới đây để tìm hiểu thêm hoặc gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Một số loại thăm khám và dịch vụ

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các loại thăm khám và dịch vụ cần thiết:

- Để có hoặc giữ việc làm
- Để có bảo hiểm
- Để lấy bất kỳ loại giấy phép nào
- Theo lệnh của tòa án, hoặc nếu được ân xá hoặc quản chế

Việc loại trừ này không áp dụng nếu một bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy rằng các dịch vụ này Cần Thiết Về Mặt Y Tế.

Vật dụng tiện nghi hoặc tiện ích

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các thiết bị hoặc tính năng nhằm mang lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ. Chúng bao gồm các vật dụng với mục đích duy nhất là giúp đem lại cảm giác thoải mái hoặc thuận tiện cho Hội Viên, người thân của Hội Viên, hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Hội Viên. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho máy hút sữa loại bán lẻ được cung cấp cho phụ nữ sau khi mang thai. Trường hợp loại trừ này cũng không áp dụng cho các vật dụng được chấp thuận cho quý vị theo chương trình Community Supports. Để biết thông tin về Hỗ Trợ Cộng Đồng, xin xem đề mục đó ở phần đầu của chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Dịch vụ thẩm mỹ

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ dùng để thay đổi diện mạo của quý vị (bao gồm cả giải phẫu trên những phần bình thường của cơ thể để thay đổi diện mạo). Việc loại trừ này không áp dụng đối với các bộ phận giả được đài thọ:

- Thủ thuật cấy ghép tinh hoàn như một phần trong dịch vụ phẫu thuật tái tạo được đài thọ
- Vú giả cần có sau khi phẫu thuật cắt bỏ toàn bộ vú hay phẫu thuật cắt bỏ khối u ở vú
- Bộ phận giả để thay thế cho một phần hoặc toàn bộ phần khuôn mặt bên ngoài



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Tiếp liệu dùng một lần

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những tiếp liệu dùng một lần tại nhà sau đây: băng cá nhân, gạc, băng keo, thuốc sát trùng, vải gạc băng bó và băng loại Ace. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho tiếp liệu dùng một lần được cung cấp như một phần của các quyền lợi sau được mô tả ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này:

- Điều trị bằng lọc thận/lọc máu
- Thiết bị y khoa lâu bền
- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế
- Thuốc theo toa

Dịch vụ thử nghiệm

Dịch vụ thử nghiệm là thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang được thử nghiệm trong phòng thí nghiệm hoặc trên động vật, nhưng chưa sẵn sàng để thử nghiệm ở người. Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ mang tính thử nghiệm.

Dịch vụ sinh sản

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ để giúp một người mang thai, kể cả dịch vụ điều trị vô sinh, thụ tinh nhân tạo và dịch vụ hỗ trợ sinh sản bằng công nghệ. Dịch vụ bảo tồn khả năng sinh sản không được đài thọ theo Medi-Cal.

Điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các vật dụng và dịch vụ phục vụ mục đích quảng bá, phòng ngừa hoặc điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc khác.

Các vật dụng và dịch vụ không phải là vật dụng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những vật dụng mà không phải vật dụng hay dịch vụ chăm sóc sức khỏe trừ khi chúng được chấp thuận cho quý vị theo chương trình



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Community Supports hoặc được chấp thuận cho quý vị theo Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền. Ví dụ: chúng tôi không đòi hỏi cho:

- Việc dạy cách cư xử và nghi thức
- Dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ để phát triển kỹ năng lập kế hoạch chẳng hạn như lập kế hoạch sinh hoạt hàng ngày và lập kế hoạch cho công việc hoặc dự án
- Vật dụng và dịch vụ có mục đích nâng cao kiến thức học thuật hoặc kỹ năng
- Dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ để tăng trí thông minh
- Việc dạy học hoặc dạy kèm cho các kỹ năng chẳng hạn như ngữ pháp, toán học và quản lý thời gian
- Việc dạy quý vị biết đọc, cho dù quý vị có bị chứng khó đọc hay không
- Kiểm tra học vấn
- Dạy mỹ thuật, khiêu vũ, cưỡi ngựa, âm nhạc, trò chơi, hoặc bơi lội, ngoại trừ trường hợp loại trừ này về việc “dạy trò chơi” không áp dụng cho các dịch vụ thuộc một phần của kế hoạch điều trị sức khỏe hành vi và được đòi hỏi theo “Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này
- Dạy kỹ năng để làm việc hoặc hướng nghiệp
- Đào tạo hướng nghiệp hoặc dạy kỹ năng hướng nghiệp
- Các khóa học phát triển chuyên môn
- Đào tạo cho một việc làm cụ thể hoặc tư vấn về việc làm
- Những chỉnh sửa cho ngôi nhà hay xe hơi của quý vị, trừ khi chúng là những thay đổi tạm thời được xác định là Cần Thiết Về Mặt Y Tế hay được chấp thuận cho quý vị theo chương trình Community Supports
- Phương pháp trị liệu dưới nước và những phương pháp trị liệu bằng nước khác. Trường hợp loại trừ này đối với phương pháp trị liệu dưới nước và phương pháp trị liệu bằng nước khác không áp dụng cho các dịch vụ trị liệu thuộc một phần của kế hoạch điều trị vật lý trị liệu và được đòi hỏi như một phần trong các quyền lợi sau theo Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng
- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Trị liệu xoa bóp

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm trị liệu xoa bóp. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho các dịch vụ trị liệu thuộc một phần của kế hoạch điều trị vật lý trị liệu và được đài thọ như một phần của các quyền lợi sau ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này:

- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng

Dịch vụ chăm sóc cá nhân

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ mà không Cần Thiết Về Mặt Y Tế, chẳng hạn như sự trợ giúp trong sinh hoạt hàng ngày (ví dụ: đi bộ, vào giường, ra khỏi giường, tắm rửa, mặc quần áo, cho ăn, đi vệ sinh và dùng thuốc). Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho việc giúp đỡ trong các sinh hoạt hàng ngày được cung cấp như một phần trong phạm vi bảo hiểm được mô tả trong các mục sau:

- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn
- Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn/trung cấp/bán cấp tính
- Community Supports

Thủ thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ để phục hồi khả năng sinh sản sau khi đã tự nguyện giải phẫu để ngừa thai.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân mà không Cần Thiết Về Mặt Y Tế.

Những dịch vụ không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm chấp thuận

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các loại thuốc, thuốc bổ, xét nghiệm, vắc-xin, thiết bị, vật liệu phóng xạ và bất kỳ dịch vụ nào khác được luật pháp yêu cầu phải có sự chấp thuận của Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm liên bang (“FDA”) để được bán ở Hoa Kỳ nhưng không được FDA chấp thuận. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho các trường hợp sau:

- Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu nhận được ở Canada hoặc Mexico được đài thọ
- Các dịch vụ được đài thọ theo “Thử nghiệm lâm sàng” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này
- Các dịch vụ được cung cấp như một phần của các dịch vụ điều tra nghiên cứu được đài thọ theo mô tả ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này

Các dịch vụ được thực hiện bởi những người không có giấy phép

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ được thực hiện một cách an toàn và hiệu quả bởi những người không cần giấy phép hoặc giấy chứng nhận của tiểu bang⁴ để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và trong trường hợp tình trạng của Hội Viên không đòi hỏi các dịch vụ phải do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có giấy phép cung cấp.

Việc loại trừ này không áp dụng cho các trường hợp sau:

- Dịch vụ được đài thọ theo đề mục “Điều trị sức khỏe hành vi” thuộc “Dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng” ở Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” trong Cẩm Nang Hội Viên này.
- Dịch vụ Community Supports được đài thọ, được chấp thuận cho quý vị.
- Dịch vụ trợ lý hộ sinh được đài thọ
- Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng được đài thọ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ liên quan đến một dịch vụ không được đài thọ

Khi một dịch vụ không được đài thọ, tất cả các dịch vụ liên quan đến dịch vụ không được đài thọ sẽ bị loại trừ. Việc loại trừ này không áp dụng cho việc điều trị các biến chứng do các Dịch Vụ không được đài thọ, nếu các biến chứng đó được Medi-Cal đài thọ. Ví dụ: nếu quý vị có phẫu thuật thẩm mỹ không được đài thọ, chúng tôi sẽ không đài thọ cho các dịch vụ mà quý vị nhận được để chuẩn bị cho phẫu thuật hoặc chăm sóc theo dõi. Nếu sau đó quý vị bị biến chứng đe dọa tính mạng chẳng hạn như nhiễm trùng nghiêm trọng, việc loại trừ này sẽ không được áp dụng và chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ cần thiết để điều trị biến chứng, miễn là các dịch vụ đó được Medi-Cal đài thọ.

Dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì từ các sở y tế quận

Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về các dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

Kaiser Permanente có một quy trình nghiêm ngặt để theo dõi và đánh giá bằng chứng lâm sàng về những công nghệ y khoa mới, tức là những phương pháp điều trị và xét nghiệm. Các bác sĩ trong mạng lưới sẽ quyết định liệu những công nghệ y khoa mới được chứng minh an toàn và hiệu quả trong những nghiên cứu lâm sàng được công bố, bình duyệt có thích hợp về mặt y tế cho bệnh nhân của họ hay không.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Hội viên trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết ngay khi các em được ghi danh. Điều này đảm bảo rằng các em nhận được dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, chăm sóc sức khỏe tinh thần phù hợp, bao gồm cả các dịch vụ phát triển và chuyên khoa. Chương này giải thích những dịch vụ này.

Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thiếu Niên

Hội viên dưới 21 tuổi được đài thọ miễn phí cho dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách dưới đây bao gồm những dịch vụ cần thiết về mặt y tế thông thường để điều trị hay chăm sóc cho những dị tật và những chẩn đoán về thể chất hoặc tinh thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Các buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và thanh thiếu niên (những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ em cần)
- Chứng ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần, bao gồm trị liệu tâm lý cho cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa [specialty mental health services, “SMHS”] được quận đài thọ)
- Kiểm tra sàng lọc trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (Adverse Childhood Experiences, “ACE”)



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, “ECM”) cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên Nhóm Mục Tiêu (Populations of Focus, “POF”) (một quyền lợi của chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal [Managed Care Plan, “MCP”])
- Xét nghiệm, bao gồm kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Nha Khoa Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal hoặc dịch vụ chăm sóc Nha Khoa có quản lý)
- Dịch vụ thính giác (được Whole Child Model đài thọ dành cho trẻ em hội đủ điều kiện. Chúng tôi sẽ đài thọ cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà Whole Child Model hoặc CCS không đài thọ)
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia, chẳng hạn như điều dưỡng chăm sóc riêng (Private Duty Nursing, “PDN”), trị liệu vận động, trị liệu vật lý, và thiết bị và tiếp liệu y tế

Các dịch vụ này được gọi là Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (còn được gọi là Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ [Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, “EPSDT”]).

Quý vị có thể tìm thông tin bổ sung dành cho hội viên về Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên tại: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx> (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên mà được đề nghị theo các hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh, được đài thọ miễn phí. Để đọc các hướng dẫn Bright Futures này, xin truy cập https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (“ECM”)

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) là một quyền lợi của chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal (MCP) hiện có tại tất cả các quận của California, để hỗ trợ việc quản lý chăm sóc toàn diện cho hội viên MCP có nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được phục vụ bởi một hoặc nhiều người quản lý trường hợp hay các nhà cung cấp dịch vụ khác trong một hệ thống cung cấp rời rạc, ECM cung cấp sự điều phối giữa các hệ thống. Trẻ em và thanh thiếu niên nhóm mục tiêu hội đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trải qua tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải sử dụng bệnh viện hay phòng cấp cứu mà có thể phòng tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu về sức khỏe tinh thần nghiêm trọng và/hay rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, “SUD”)
- Trẻ em và thanh thiếu niên ghi danh vào California Children’s Services (“CCS”) hay CCS Whole Child Model (“WCM”) có nhu cầu khác ngoài tình trạng CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên tham gia vào hệ thống phúc lợi trẻ em
- Trẻ em và thanh thiếu niên chuyển tiếp từ cơ sở cải huấn thanh thiếu niên

Quý vị có thể tìm thông tin bổ sung về ECM tại: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf> (bằng tiếng Anh)

Ngoài ra, Người Quản Lý Việc Chăm Sóc Chính dịch vụ ECM được đặc biệt khuyến khích sàng lọc hội viên ECM về nhu cầu đối với dịch vụ Community Supports do các MCP cung cấp như những lựa chọn thay thế hiệu quả về mặt chi phí thay cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống và giới thiệu các dịch vụ Community Supports đó khi đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Community Supports, bao gồm điều trị bệnh suyễn, định hướng nhà ở, chăm sóc dưỡng bệnh và trung tâm cai nghiện.

Community Supports là dịch vụ được cung cấp bởi các chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal (“MCP”) và dành cho hội viên Medi-Cal đủ điều kiện bất kể họ có đủ tiêu chuẩn với dịch vụ ECM hay không.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Community Supports tại: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf> (bằng tiếng Anh)

Một số dịch vụ trong số đó hiện được cung cấp thông qua Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên, chẳng hạn như PDN, được coi là dịch vụ bổ sung. Những dịch vụ này không dành cho hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận những dịch vụ này miễn phí, quý vị hay con quý vị có thể phải ghi danh vào một chương trình miễn trừ Dịch Vụ Tại Nhà và Tại Cộng Đồng (Home and Community-Based Services, “HCBS”) 1915(c) hay dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, “LTSS”) khác vào hay trước khi đủ 21 tuổi.

Nếu quý vị hay con quý vị đang nhận dịch vụ bổ sung thông qua Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên, và sẽ sớm đủ 21 tuổi, xin liên lạc chúng tôi để nói về những lựa chọn tiếp tục chăm sóc,

Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe tổng quát và kiểm tra sàng lọc định kỳ để giúp bác sĩ của quý vị sớm tìm ra vấn đề, và dịch vụ tư vấn để phát hiện những chứng bệnh, bệnh lý, tình trạng y tế trước khi chúng gây ra vấn đề. Khám sức khỏe tổng quát định kỳ giúp quý vị hay bác sĩ của quý vị tìm ra bất kỳ vấn đề nào. Những vấn đề có thể bao gồm sức khỏe y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính giác, sức khỏe tinh thần và bất kỳ rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (bia rượu hay ma túy). Chúng tôi đài thọ các lần khám sức khỏe tổng quát để kiểm tra sàng lọc các vấn đề (kể cả phần đánh giá lượng chì trong máu) bất cứ khi nào có nhu cầu, ngay cả khi không vào thời điểm khám sức khỏe tổng quát định kỳ của quý vị hay con quý vị.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm các chủng ngừa (tiêm chủng) mà quý vị hoặc con quý vị cần. Chúng tôi phải đảm bảo tất cả các trẻ em được ghi danh được chủng ngừa (tiêm chủng) đầy đủ, cần thiết khi các em đến thăm khám với bác sĩ của các em. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và kiểm tra sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Con quý vị nên được kiểm tra sức khỏe tổng quát ở những độ tuổi sau đây:

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| ▪ 2-4 ngày sau khi sinh | ▪ 12 tháng tuổi |
| ▪ 1 tháng tuổi | ▪ 15 tháng tuổi |
| ▪ 2 tháng tuổi | ▪ 18 tháng tuổi |
| ▪ 4 tháng tuổi | ▪ 24 tháng tuổi |
| ▪ 6 tháng tuổi | ▪ 30 tháng tuổi |
| ▪ 9 tháng tuổi | ▪ Một lần mỗi năm từ 3 đến 20 tuổi |

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em bao gồm:

- Kiểm tra toàn bộ tiền sử bệnh và khám sức khỏe từ đầu đến chân
- Chủng ngừa (tiêm chủng) phù hợp theo độ tuổi (California tuân thủ lịch trình Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf [bằng tiếng Anh])
- Xét nghiệm, bao gồm kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Kiểm tra sàng lọc thị lực và thính lực
- Kiểm tra sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phát hiện một vấn đề với sức khỏe thể chất hay tinh thần của quý vị hay của con quý vị trong lần khám sức khỏe tổng quát hay kiểm tra sàng lọc, quý vị hay con quý có thể cần được chăm sóc y tế thêm. Chúng tôi sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc đó, bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Các chủng ngừa (tiêm chủng) để giúp quý vị luôn khỏe mạnh
- Trị liệu vật lý, trị liệu âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, bao gồm cả thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Điều trị các vấn đề thị giác, kể cả mắt kính
- Điều trị các vấn đề thính giác, bao gồm dụng cụ trợ thính khi chúng không được California Children's Services ("CCS") đài thọ.
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho các tình trạng sức khỏe, chẳng hạn như chứng rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để chỉnh lại hoặc sửa chữa cấu trúc cơ thể bất thường do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh lý để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường.

Kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu

Tất cả các trẻ em được ghi danh vào Kaiser Permanente nên được kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì từ 12 đến 24 tháng, hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu trẻ chưa được xét nghiệm trước đây. Trẻ em có thể được kiểm tra sàng lọc chì trong máu nếu phụ huynh hay người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng cần được kiểm tra sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ tin là một thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ có nguy cơ.

Trợ giúp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Chúng tôi sẽ giúp hội viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được những dịch vụ mà họ cần.

Một điều phối viên chăm sóc của Kaiser Permanente có thể:

- Thông báo cho quý vị về những dịch vụ hiện có
- Giúp tìm những nhà cung cấp trong mạng lưới hay nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần thiết
- Giúp lấy hẹn
- Thu xếp dịch vụ chuyên chở y tế và Chuyên Chở Không Thuộc Y Tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn thăm khám



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc đối với những dịch vụ không được đài thọ theo [MCP] nhưng có thể được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (FFS), chẳng hạn như những dịch vụ sau, nhưng không giới hạn đối với:
 - Điều trị và dịch vụ phục hồi chức năng cho sức khỏe tinh thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”)
 - Điều trị cho các vấn đề sức khỏe nha khoa, kể cả chỉnh răng

Các dịch vụ khác mà trẻ em có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (“FFS”) hay các chương trình khác

Kiểm tra nha khoa tổng quát

Giữ nướu của em bé sạch sẽ bằng cách nhẹ nhàng lau nướu bằng khăn mỗi ngày. Từ khoảng 4 đến 6 tháng, “giai đoạn mọc răng” sẽ bắt đầu khi những chiếc răng sữa bắt đầu mọc lên. Quý vị nên lấy hẹn khám nha khoa đầu tiên cho con quý vị ngay khi chiếc răng đầu tiên của trẻ mọc lên hoặc khi trẻ được một tuổi, tính theo thời điểm nào đến trước.

Những dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là những dịch vụ miễn phí dành cho:

Trẻ từ 0-3 tuổi

- | | |
|---|---|
| ▪ Buổi khám nha khoa đầu tiên cho trẻ | ▪ Bôi lớp flo-rua (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn) |
| ▪ Lần khám nha khoa đầu tiên cho trẻ | ▪ Trám răng |
| ▪ Khám nha khoa (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn) | ▪ Nhổ răng |
| ▪ Chụp X-quang | ▪ Dịch vụ nha khoa cấp cứu |
| ▪ Làm sạch răng (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn) | ▪ *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế) |



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trẻ em 4-12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi lớp flo-rua (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Trám bít răng hàm bằng sealant
- Trám răng
- Rút tủy
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi lớp flo-rua (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chỉnh răng (niềng răng) cho hội viên đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Rút tủy
- Hàm giả bán phần và toàn phần
- Cạo vôi răng và bảo lóng gốc răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

* Nhà cung cấp nên cân nhắc thuốc an thần và thuốc gây mê toàn thân khi họ xác định và ghi trong hồ sơ lý do tại sao thuốc gây mê tại chỗ không thích hợp về mặt y tế, và việc điều trị nha khoa đó được tiền chấp thuận hoặc không cần được tiền chấp thuận (cho phép trước).

Sau đây là một số lý do thuốc gây mê tại chỗ không thể được sử dụng, và thay vào đó thuốc an thần hay thuốc gây mê toàn thân có thể được sử dụng:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hay cảm xúc ngăn cản bệnh nhân đáp ứng nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật lớn
- Đứa trẻ không chịu hợp tác
- Tình trạng nhiễm trùng cấp tính tại một vị trí tiêm thuốc
- Thuốc gây tê tại chỗ không thể kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi đến Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Dental theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** hoặc **711**), hoặc truy cập <https://smilecalifornia.org/> (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa khác

Nếu quý vị lo lắng con mình không tham gia và không học tập tốt tại trường, hãy nói chuyện với bác sĩ, giáo viên của con quý vị hay người quản lý tại trường. Ngoài những quyền lợi y tế được chúng tôi đài thọ cho quý vị, còn có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị thua kém. Những dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị học tập bao gồm:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ Công Tác Xã Hội
- Dịch vụ tâm lý
- Dịch vụ tư vấn
- Trị liệu vật lý
- Dịch vụ y tá trường học
- Trị liệu vận động
- Chuyên chở đến và về từ trường
- Kỹ thuật hỗ trợ

Sở Giáo Dục California cung cấp và chi trả cho những dịch vụ này. Cùng với bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch phù hợp để hỗ trợ tốt nhất cho con quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

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

- Sử dụng thủ tục **than phiền (phàn nàn)** khi quý vị gặp vấn đề hay không hài lòng với Kaiser Permanente hoặc một nhà cung cấp, hay với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc biện pháp điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp.
- Sử dụng thủ tục **kh khiếu nại** khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc thay đổi dịch vụ của quý vị hay không hài lòng cho dịch vụ đó.

Quý vị có quyền đệ trình phàn nàn và khiếu nại với Kaiser Permanente để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền hay giải pháp hợp pháp nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả đũa vì quý vị đã đệ trình than phiền với chúng tôi hay báo cáo các vấn đề. Cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị có thể liên lạc với Kaiser Permanente trước để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ) qua ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Quý vị cũng có thể báo cho chúng tôi trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc trực tiếp tại văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình ở địa phương của quý vị.

Nếu phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi đến Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (Department of Managed Health Care, “DMHC”) California. Yêu cầu DMHC duyệt xét than phiền của quý vị hay tiến hành thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, “IMR”). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như vấn đề liên quan đến một mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi cho DMHC ngay lập tức, mà không cần đệ trình phàn nàn hoặc khiếu nại trước với chúng tôi.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Quý vị có thể gọi cho DMHC miễn phí theo số **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891** hoặc **711**), hoặc truy cập **<https://www.dmhc.ca.gov>** (bằng tiếng Anh).

Thanh Tra Viên của Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, “DHCS”) California cũng có thể trợ giúp. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị đã chuyển đi và đang gặp rắc rối trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị đến quận mới. Quý vị có thể gọi đến Phòng Thanh Tra theo số **1-888-452-8609**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể đệ trình phản nàn về điều kiện hội đủ Medi-Cal với văn phòng phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện tại quận của quý vị. Nếu quý vị không chắc nên đệ trình phản nàn cho ai, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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

Than phiền

Than phiền (phản nàn) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được từ Kaiser Permanente hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn về thời gian đệ trình than phiền.

Nếu quý vị có than phiền về thuốc theo toa ngoại trú hoặc dịch vụ nhà thuốc mà quý vị đã nhận được thông qua Medi-Cal Rx, xin nộp đơn than phiền với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng văn bản hay qua điện thoại bằng cách truy cập **www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov** (bằng tiếng Anh) hay gọi đến ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY có thể gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Với tất cả những vấn đề khác, quý vị có thể đệ trình than phiền cho chúng tôi bất kỳ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc trực tuyến. Người đại diện được ủy quyền hay nhà cung cấp của quý vị cũng có thể đệ trình than phiền cho quý vị với sự cho phép của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thủ Tục Thông Thường

- **Qua điện thoại:** Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Hãy cho chúng tôi biết sức khỏe, biết số hồ sơ y tế, tên quý vị và lý do quý vị than phiền.
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Để đệ trình phản nàn bằng văn bản, vui lòng sử dụng mẫu đơn phản nàn của chúng tôi, hiện có tại kp.org (bằng tiếng Anh) thuộc “Forms & Publications” (Mẫu Đơn và Ấn Phẩm). Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn từ bất kỳ văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên nào tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình, hoặc từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal. Hãy nhớ ghi tên, số hồ sơ y tế của quý vị và lý do quý vị than phiền. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể trợ giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn qua bưu điện đến:

Member Case Resolution Center (cho phản nàn thông thường)
P.O. Box 939001
San Diego, CA 92193-9001

- **Trực tuyến:** Điền mẫu đơn phản nàn trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình than phiền, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Trong vòng năm ngày lịch kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi một lá thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho chúng tôi để phản nàn về vấn đề không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y tế, hoặc biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm hay nghiên cứu, và đơn phản nàn của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể không nhận được thư.

Thủ Tục Khẩn Cấp

Nếu quý vị có một vấn đề khẩn cấp liên quan đến một quan ngại sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu việc duyệt xét cấp tốc (nhanh) và cấp quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Nếu quý vị muốn chúng tôi xem xét phản nàn của quý vị một cách khẩn cấp, vui lòng cho chúng tôi biết điều đó khi quý vị đệ trình phản nàn.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Lưu ý: Khẩn cấp đôi khi được gọi là “cấp bách.” Nếu xảy ra trường hợp cấp bách, đơn phản nài của quý vị có thể được duyệt xét bằng thủ tục khẩn cấp như mô tả trong mục này.

Quý vị có thể đệ trình phản nài khẩn cấp theo một trong những cách sau:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Duyệt Xét Cấp Tốc của chúng tôi theo số **1-888-987-7247 (TTY 711)**
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Gửi văn bản yêu cầu đến:
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Expedited Review Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566
- **Qua fax:** Chuyển fax văn bản yêu cầu đến Ban Duyệt Xét Cấp Tốc của chúng tôi theo số **1-888-987-2252**
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình (để biết địa chỉ, xin xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên)
- **Trực tuyến:** Điền mẫu đơn phản nài trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình phản nài khẩn cấp, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý than phiền của quý vị và xem chúng tôi có xử lý cấp tốc than phiền của quý vị hay không. Nếu chúng tôi nhận thấy rằng chúng tôi sẽ không xử lý cấp tốc than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết than phiền trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất cứ lý do gì, kể cả khi quý vị tin rằng quan ngại của quý vị đủ tiêu chuẩn được duyệt xét cấp tốc, hoặc nếu chúng tôi không hồi đáp cho quý vị trong thời gian 72 giờ, hay nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi.

Các đơn than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không theo Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được duyệt xét thông qua với thủ tục phản nài và khiếu nại của Kaiser Permanente và thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập với DMHC. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Quý vị có thể tìm thấy mẫu



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

đơn Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến tại <https://www.dmhc.ca.gov/> (bằng tiếng Anh).

Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại là yêu cầu để Kaiser Permanente duyệt xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, “NOA”) cho quý vị để thông báo rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định đó của chúng tôi, quý vị có thể đệ trình khiếu nại. Người đại diện được ủy quyền hay nhà cung cấp của quý vị cũng có thể đệ trình khiếu nại cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải đệ trình khiếu nại trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm bớt, đình chỉ hay ngưng một dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong thời gian chờ khiếu nại của quý vị được quyết định. Hình thức này được gọi là Trợ Giúp Thanh Toán Trong Khi Chờ Giải Quyết. Để được Trợ Giúp Thanh Toán Trong Khi Chờ Giải Quyết, quý vị phải yêu cầu chúng tôi cấp một khiếu nại trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi nói là dịch vụ của quý vị sẽ bị ngưng, tính theo thời điểm nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu một khiếu nại trong một những trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ tiếp tục trong thời gian quý vị chờ quyết định của khiếu nại.

Nếu quý vị muốn khiếu nại một quyết định của Medi-Cal Rx, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Ban Dịch Vụ Xã Hội California có thủ tục Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị muốn khiếu nại một quyết định của Medi-Cal Rx. Quy trình này khác với quy trình khiếu nại mà quý vị sử dụng cho những quyền lợi khác. Trong một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, một thẩm phán duyệt xét yêu cầu của quý vị cùng với ý kiến lâm sàng từ các dược sĩ DHCS để chắc chắn quyết định đó phù hợp với chính sách nhà thuốc Medi-Cal.

Với tất cả những vấn đề khác, quý vị có thể đệ trình khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản gửi qua bưu điện, hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Hãy cho biết tên, số hồ sơ y tế của quý vị và lý do quý vị than phiền.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Để đệ trình khiếu nại bằng văn bản, vui lòng sử dụng mẫu đơn phản nàn của chúng tôi, hiện có tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) thuộc “Forms & Publications” (Mẫu Đơn và Ấn Phẩm). Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn từ bất kỳ văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên nào tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình, hoặc từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal. Hãy nhớ ghi tên, số hồ sơ y tế của quý vị và lý do quý vị khiếu nại. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể trợ giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn này qua bưu điện đến:

Member Case Resolution Center (cho khiếu nại thông thường)
P.O. Box 9390011
San Diego, CA 92193-90011

- **Trực tuyến:** Điền mẫu đơn phản nàn trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu một khiếu nại hoặc về Trợ Giúp Được Thanh Toán Trong Khi Chờ Giải Quyết, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Trong vòng năm ngày lịch kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị quyết định của chúng tôi về khiếu nại và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, “NAR”). Nếu chúng tôi không cấp quyết định về khiếu nại cho quý vị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang từ Ban Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, “CDSS”) và thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (“DMHC”).

Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần mà giải quyết những vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC cho cùng vấn đề. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể đệ trình than phiền với DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận thủ tục IMR, ngay cả khi Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thủ tục khiếu nại khẩn cấp

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ giải quyết khiếu nại có thể đưa tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc theo một trong các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Duyệt Xét Cấp Tốc của chúng tôi theo số **1-888-987-7247 (TTY 711)**
- **Qua thư gửi đường bưu điện:** Gửi văn bản yêu cầu đến:

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Expedited Review Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566

- **Qua fax:** Chuyển fax văn bản yêu cầu đến Ban Duyệt Xét Cấp Tốc của chúng tôi theo số **1-888-987-2252**
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình (để biết địa chỉ, xin xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên)
- **Trực tuyến:** Điền mẫu đơn phàn nàn trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại

Nếu quý vị đệ trình khiếu nại và nhận được thư Thông Báo Quyền Khiếu Nại (“NAR”) từ chúng tôi thông báo cho quý vị rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị không nhận được thư NAR và đã quá 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Ban Dịch Vụ Xã Hội California (“CDSS”), và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của CDSS là **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trên mạng tại **<https://www.cdss.ca.gov>** (bằng



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

tiếng Anh). Quý vị có thể tìm thấy thêm nhiều cách yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang ở phần sau của chương này.

- Nộp đơn xin thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (“DMHC”) để yêu cầu duyệt xét quyết định của chúng tôi. Nếu than phiền của quý vị đủ tiêu chuẩn với thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài, không thuộc Kaiser Permanente, sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà chúng tôi phải tuân thủ.

Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn IMR/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến tại **<https://www.dmhc.ca.gov>** (bằng tiếng Anh).

Quý vị không phải trả tiền cho Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hay IMR.

Quý vị được quyền nhận cả Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần mà giải quyết những vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR từ DMHC cho cùng vấn đề. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể đệ trình than phiền với DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận thủ tục IMR, ngay cả khi Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.

Các mục dưới đây sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR.

Kaiser Permanente không giải quyết các đơn than phiền và khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx. Quý vị có thể nộp than phiền và khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx, gọi số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và nhấn số **7** hoặc gọi **711**). Các đơn than phiền và khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không theo Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện với thủ tục Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (“IMR”) với DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không theo quy trình IMR với DMHC.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (“DMHC”)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tiến hành duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn một IMR, quý vị phải đệ trình khiếu nại với chúng tôi trước đối với những quan ngại không khẩn cấp. Nếu quý vị không nhận được thông báo từ chúng tôi trong vòng 30 ngày lịch, hay nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi, thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng sáu tháng ngày kể từ ngày ghi trên thông báo về quyết định đối với khiếu nại, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn thủ tục IMR và Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy đệ trình than phiền sớm nhất có thể.

Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần mà giải quyết những vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR từ DMHC cho cùng vấn đề. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể đệ trình than phiền với DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận thủ tục IMR, ngay cả khi Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang đã diễn ra.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay lập tức mà không cần phải nộp đơn khiếu nại trước với chúng tôi. Đó là trong những trường hợp khi quý vị có mối quan ngại khẩn cấp về sức khỏe, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến một mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, hoặc nếu quý vị bị từ chối một dịch vụ mang tính thử nghiệm hay điều tra nghiên cứu.

Nếu than phiền của quý vị với DMHC không đủ tiêu chuẩn với IMR, DMHC sẽ duyệt xét than phiền của quý vị để bảo đảm chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ. Chúng tôi phải tuân thủ các quyết định IMR và duyệt xét của DMHC.

Sau đây là cách yêu cầu thủ tục IMR.

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có phàn nàn về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** và sử dụng quy trình phàn nàn của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với sở. Việc sử dụng thủ tục phàn nàn này không cấm quý vị thực hiện bất kỳ quyền hạn pháp lý tiềm năng hoặc biện pháp



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

khắc phục có thể có nào. Nếu cần được trợ giúp về một phàn nàn liên quan đến một trường hợp cấp cứu, một phàn nàn chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc một phàn nàn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi điện thoại đến sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”). Nếu quý vị đủ điều kiện với IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét một cách khách quan về các quyết định y tế được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra, liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề xuất, các quyết định bảo hiểm cho các biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và những tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y khoa cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng internet của sở **www.dmhca.gov** (bằng tiếng Anh) có các biểu mẫu than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với chúng tôi và thẩm phán từ Ban Dịch Vụ Xã Hội California (“CDSS”). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định liệu chúng tôi có đưa ra quyết định đúng đắn hay không. Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã đệ trình khiếu nại với Kaiser Permanente và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hay nếu quý vị đã chưa nhận được quyết định về khiếu nại của quý vị sau 30 ngày lịch.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Quyền Khiếu Nại (“NAR”) của chúng tôi. Nếu chúng tôi Trợ Cấp Thanh Toán Trong Thời Gian Chờ Xử Lý cho quý vị trong thời gian quý vị khiếu nại, và quý vị muốn tiếp tục được trợ cấp cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày lịch kể từ ngày ghi trên thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi thông báo dịch vụ sẽ bị ngưng, tính theo thời điểm nào đến sau.

Nếu quý vị cần được trợ giúp để bảo đảm khoản Trợ Cấp Thanh Toán Trong Thời Gian Chờ Xử Lý sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người đại diện được ủy quyền hay nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu bang mà không phải hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi, nếu chúng tôi đã không thông báo cho quý vị đúng cách hay kịp thời về (các) dịch vụ của quý vị. Trường hợp này được gọi là Được Coi Là Đã Sử Dụng Hết Các Biện Pháp Hành Chính. Dưới đây là một số trường hợp Được Coi Là Đã Sử Dụng Hết Các Biện Pháp Hành Chính:

- Chúng tôi đã không cung cấp thư NOA hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn dùng
- Chúng tôi có nhầm lẫn gây ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi đã không cung cấp thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi đã không cung cấp thư NAR cho quý vị
- Chúng tôi đã có nhầm lẫn trong thư NAR của chúng tôi
- Chúng tôi đã không quyết định khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng không hồi đáp khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng những cách sau:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Điều Trần Tiểu Bang của CDSS theo số **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** hoặc **711**)
- **Qua bưu điện:** Điền mẫu đơn được cho trong thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814

- **Trực tuyến:** Yêu cầu một phiên điều trần trên mạng tại **www.cdss.ca.gov** (bằng tiếng Anh)
- **Qua email:** Điền mẫu đơn được gửi kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại và email đến **Scopeofbenefits@dss.ca.gov**



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Lưu ý: Nếu quý vị gửi đơn qua email, xin hiểu rằng có nguy cơ một người nào khác ngoài Ban Điều Trần Tiểu Bang có thể chặn email của quý vị. Vui lòng cân nhắc sử dụng một phương thức bảo đảm hơn để gửi thư yêu cầu.
- **Qua Fax:** Điền mẫu đơn được cho trong thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và chuyển fax mẫu đơn đó đến Ban Điều Trần Tiểu Bang theo số **1-833-281-0903**

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Chúng tôi sẽ cho thẩm phán biết cách chúng tôi đã đưa ra quyết định của chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. Chúng tôi phải tuân thủ quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng hoạt động của quý vị vào tình trạng thật sự nguy hiểm, quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị, hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể liên hệ CDSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc sau khi họ nhận được hồ sơ đầy đủ của quý vị từ chúng tôi.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp hay một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hay lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo bằng cách gọi đến số điện thoại miễn cước, bảo mật **1-800-822-6222** hay nộp đơn than phiền trực tuyến tại **www.dhcs.ca.gov/** (bằng tiếng Anh).

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

- Làm sai lệch hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ này
- Việc cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hay giảm giá cho hội viên với nỗ lực gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của hội viên
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

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

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ nhận dạng (Identification, ID) chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, “BIC”) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các biện pháp điều trị hoặc thuốc men tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác
- Sử dụng những chuyến chuyên chở y tế và chuyên chở không thuộc y tế cho những dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe hay cho những dịch vụ không được Medi-cal đài thọ, hay khi quý vị không có cuộc hẹn y tế hay lấy thuốc theo toa

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

Nếu quý vị nhận thấy các dấu hiệu tiềm ẩn của hành vi sai trái, hãy liên hệ với ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ). Quý vị cũng có thể nộp báo cáo bằng văn bản tại văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên. Quý vị có thể tìm thấy các địa điểm của các văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc

Khi quý vị ghi danh vào Kaiser Foundation Health Plan, Inc. như chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal, quý vị đã đồng ý sử dụng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc để giải quyết tranh chấp. Đây là bước bắt buộc trước khi quý vị có thể ghi danh vào chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi.

Trong thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, cả hai bên đều từ bỏ các quyền yêu cầu một phiên xét xử bởi bồi thẩm đoàn hoặc tòa án. Phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc là phương pháp giải quyết vấn đề bằng cách sử dụng một bên thứ ba trung lập. Bên thứ ba sẽ lắng nghe cả hai bên trình bày vấn đề và đưa ra quyết định mà cả hai bên phải tuân theo.

Các quy định trong thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc là gì?

Có những quy định được lập ra bởi Hội Đồng Giám Sát Việc Phân Xử Qua Trọng Tài có tham khảo ý kiến với Văn Phòng Quản Lý Viên Độc Lập (Office of the Independent Administrator, "OIA"), Kaiser Permanente và các bên liên quan khác mà mô tả các trường hợp phân xử qua trọng tài được xử lý như thế nào. Những quy định này là những Quy Định về Phân Xử Qua Trọng Tài cho Hội Viên Kaiser Permanente Được Giám Sát bởi Văn Phòng Quản Lý Viên Độc Lập. Những quy định còn được gọi là Quy Định về Thủ Tục OIA là một văn phòng trung lập, độc lập chịu trách nhiệm quản lý các phân xử qua trọng tài giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và hội viên chương trình bảo hiểm sức khỏe của California. OIA không thuộc Kaiser Permanente. Quý vị có thể gọi ban Dịch Vụ Hội Viên để yêu cầu một bản sao Quy Định về Thủ Tục.

Phạm Vi Phân Xử Qua Trọng Tài

Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc sẽ được áp dụng cho bất kỳ tranh chấp nào nếu đáp ứng mọi yêu cầu sau đây:

Yêu cầu thanh toán này dành cho:

- Sơ suất khi hành nghề (yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ hoặc vật dụng y khoa không cần thiết hoặc trái phép, hoặc được cung cấp không đúng cách, bất cẩn hoặc không đủ khả năng); hoặc
- Việc cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng; hoặc



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Trách nhiệm pháp lý của chủ tài sản
- Yêu cầu thanh toán được lập bởi:
 - Quý vị chống lại chúng tôi; hoặc
 - Chúng tôi chống lại quý vị

Luật pháp hiện hành không ngăn cấm việc dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc để giải quyết yêu cầu thanh toán

Lưu ý:

- Những yêu cầu thanh toán mà có thể được giải quyết thông qua tòa án xử lý các Vụ Khiếu Kiến Nhỏ không qua thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc.
- Quý vị không phải dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc để giải quyết các khiếu nại có thể giải quyết qua Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Quý vị không thể dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc nếu quý vị đã được cấp quyết định cho yêu cầu thanh toán qua Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Trong mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này, “quý vị” có nghĩa là:

- Quý vị (Hội Viên)
- Người thừa kế của quý vị, thân nhân, hoặc một người nào đó mà quý vị chỉ định hành động thay cho quý vị
- Một người nào đó cho biết rằng họ có trách nhiệm đối với quý vị vì quý vị có mối liên hệ với chúng tôi

Trong mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này, “chúng tôi” có nghĩa là:

- Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (“KFHP”)
- Kaiser Foundation Hospitals (“KFH”)
- Southern California Permanente Medical Group (“SCPMG”)
- The Permanente Medical Group, Inc. (“TPMG”)
- The Permanente Federation, LLC



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- The Permanente Company, LLC
- Bất cứ bác sĩ nào của SCPMG hoặc TPMG
- Bất cứ cá nhân hay tổ chức nào có hợp đồng với bất kỳ bên nào trong số này mà cần phải sử dụng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc
- Bất kỳ nhân viên hoặc đại diện nào của bất kỳ bên nào trong số này

Quy Định về Thủ Tục

Thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc được thực hiện bằng cách sử dụng các Quy Định về Thủ Tục:

Quy Định về Thủ Tục được lập ra bởi Hội Đồng Giám Sát Việc Phân Xử Qua Trọng Tài có tham khảo ý kiến với Văn Phòng Quản Lý Viên Độc Lập (“OIA”), Kaiser Permanente và các bên liên quan khác.

Quý vị có thể lấy bản sao Quy Định về Thủ Tục qua ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**

Cách Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài

Để yêu cầu thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, quý vị phải đưa ra yêu cầu chính thức. Điều này được gọi là Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài, bao gồm:

- Phần mô tả yêu cầu thanh toán của quý vị với chúng tôi
- Số tiền bồi thường thiệt hại hay cách giải quyết mà quý vị yêu cầu
- Tên, địa chỉ và số điện thoại của tất cả các bên làm đơn yêu cầu thanh toán. Nếu bất cứ bên nào có luật sư, vui lòng ghi tên, địa chỉ và số điện thoại của luật sư
- Tên của tất cả các bên mà quý vị đang đệ trình yêu cầu thanh toán

Tất cả các yêu cầu thanh toán từ cùng một sự việc phải được nêu lên trong cùng một yêu cầu.

Nếu chúng tôi đệ trình yêu cầu thanh toán với quý vị, chúng tôi phải tuân theo các bước tương tự được đề ra khi đưa ra yêu cầu chính thức.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nơi gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài

Nếu quý vị đệ trình yêu cầu thanh toán với KFHP, KFH, SCPMG, TPMG, The Permanente Federation, LLC, hoặc The Permanente Company, LLC, xin gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài đến:

Kaiser Permanente
Legal Department
1950 Franklin St., 17th Floor
Oakland, CA 94612

Nếu quý vị đệ trình yêu cầu thanh toán với bất kỳ một bên nào khác, quý vị phải thông báo cho họ biết theo quy định của Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự California đối với các vụ kiện dân sự.

Chúng tôi được tổng đạt khi chúng tôi nhận được Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài của quý vị.

Nếu chúng tôi đệ trình yêu cầu thanh toán với quý vị, chúng tôi sẽ gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài đến địa chỉ của quý vị trong hồ sơ.

Chi phí liên quan đến thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc

Lệ phí đệ trình

Lệ phí đệ trình là \$150 cho mỗi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài của quý vị, trả cho “Arbitration Account” (Tài Khoản Phân Xử Qua Trọng Tài) và cũng là khoản lệ phí đó bất kể số lượng yêu cầu thanh toán của quý vị hoặc số lượng các bên mà quý vị đề cập. Lệ phí đệ trình không được hoàn lại.

Nếu quý vị không có khả năng trả lệ phí đệ trình hoặc phần chia sẻ chi phí Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc, thì quý vị có thể yêu cầu Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập miễn lệ phí. Để làm điều này, quý vị phải điền và gửi Đơn Xin Miễn Lệ Phí đến:

- Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập; và
- Các bên mà quý vị đang đệ trình yêu cầu thanh toán với họ



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Đơn Xin Miễn Lệ Phí:

- Cho quý vị biết cách Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập quyết định có miễn lệ phí cho quý vị hay không
- Cho quý vị biết lệ phí có thể được miễn

Quý vị có thể yêu cầu được cấp Đơn Xin Miễn Lệ Phí qua ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Lệ Phí và Chi Phí cho Trọng Tài

Chúng tôi sẽ trả lệ phí cho trọng tài trung lập trong một số trường hợp. Để biết khi nào chúng tôi trả những lệ phí này, xin xem trong Quy Định về Thủ Tục. Quý vị có thể lấy bản sao Quy Định về Thủ Tục qua ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Trong tất cả các trường hợp khác, chi phí này được chia đều cho cả hai bên. Nếu các bên chọn trọng tài cho mỗi bên, mỗi bên sẽ trả tiền lệ phí cho trọng tài của họ.

Chi phí

Thông thường, mỗi bên phải trả các chi phí của riêng họ trong thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, bất kể kết quả ra sao, chẳng hạn như lệ phí luật sư, lệ phí nhân chứng và các chi phí khác.

Số Lượng Trọng Tài

Một số trường hợp được phân xử bởi một trọng tài mà cả hai bên cùng thống nhất (một trọng tài trung lập). Trong các trường hợp khác, có thể có một trọng tài trung lập và một trọng tài được mỗi bên chọn, được gọi là các trọng tài của các bên.

Các trường hợp yêu cầu bồi thường thiệt hại tối đa \$200,000 sẽ được một trọng tài trung lập phân xử, và người này phải phân xử trung lập. Trong những trường hợp đó, cả hai bên có thể đồng ý bổ sung hai trọng tài của các bên, tổng cộng có ba trọng tài. Thỏa thuận về việc có hơn một trọng tài phải được đưa ra sau khi đã đệ trình Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài. Khi có ba trọng tài, một trọng tài đại diện cho mỗi bên và trọng tài thứ ba đứng ở vị trí trung lập. (Các) trọng tài không thể ra phán quyết cho vụ kiện yêu cầu bồi thường quá \$200,000.

Những trường hợp yêu cầu thiệt hại hơn \$200,000 có thể diễn ra trước ba trọng tài, một trọng tài trung lập và hai trọng tài của các bên, mỗi bên chọn một trọng tài. Một trong hai bên có thể từ bỏ quyền yêu cầu trọng tài riêng cho họ. Cả hai bên tranh chấp có thể thống



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

nhất để duy nhất một trọng tài trung lập phân xử. Thỏa thuận về việc có duy nhất một trọng tài trung lập phải được đưa ra sau khi đã đệ trình Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài.

Các Điều Khoản Tổng Quát

Quý vị không thể yêu cầu thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc nếu yêu cầu thanh toán không đáp ứng được quy định về các giới hạn đối với yêu cầu thanh toán đó trong một vụ kiện dân sự.

Yêu cầu thanh toán của quý vị sẽ không được cứu xét nếu một trong hai điều xảy ra:

- Quý vị không tuân thủ Quy Định về Thủ Tục
- Phiên điều trần đã không diễn ra và hơn 5 năm trôi qua sau ngày bên dưới, tính theo ngày nào đến trước:
 - Ngày quý vị tổng đạt Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài; hoặc
 - Ngày quý vị đệ trình vụ kiện dân sự cho cùng sự việc

Trọng tài trung lập có thể bãi đơn yêu cầu thanh toán dựa trên những lý do khác. Việc này, nếu có xảy ra, phải có lý do chính đáng.

Nếu một trong các bên không tham dự phiên điều trần, trọng tài trung lập có thể quyết định khi bên đó vắng mặt.

Đạo Luật Cải Cách Bồi Thường Chấn Thương Y Tế California (và những phần sửa đổi nếu có) áp dụng cho những yêu cầu thanh toán được luật pháp cho phép, chẳng hạn như:

- Quyền được đưa ra bằng chứng cho thấy bất kỳ quyền lợi bảo hiểm hoặc quyền lợi khuyết tật được thanh toán cho quý vị
- Giới hạn số tiền quý vị có thể lấy lại được cho những thiệt hại không phải là thiệt hại kinh tế
- Quyền được bồi thường thiệt hại trong tương lai qua những khoản thanh toán định kỳ

Thủ tục phân xử qua trọng tài bị chi phối bởi mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này. Những tiêu chuẩn này cũng được áp dụng miễn sao những quy định này không mâu thuẫn với mục sau đây:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Mục 2 của Đạo Luật Phân Xử Qua Trọng Tài Liên Bang
- Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự California
- Quy Định về Thủ Tục



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Kaiser Permanente, quý vị có một số quyền và trách nhiệm. Chương này giải thích về các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng có các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền được nhận với tư cách là hội viên của Kaiser Permanente.

Quyền của quý vị

Sau đây là quyền của quý vị với tư cách là hội viên của Kaiser Permanente:

- Được đối xử một cách tôn trọng, xem xét thích đáng quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì tính bảo mật cho thông tin y tế của quý vị, chẳng hạn như bệnh sử, tình trạng sức khỏe thể chất và tinh thần hay biện pháp điều trị, và sức khỏe sinh sản hay tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, các nhà cung cấp, chuyên viên y tế, và quyền và trách nhiệm của hội viên
- Được cung cấp đầy đủ bản thông tin hội viên được dịch ra ngôn ngữ mà quý vị muốn, bao gồm tất cả các thông báo phản nản và khiếu nại
- Đưa ra những đề nghị về chính sách các quyền và trách nhiệm của hội viên
- Được chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới nhà cung cấp Med-Cal của chúng tôi
- Được tiếp cận kịp thời nhà cung cấp trong mạng lưới
- Được tham gia cùng với nhà cung cấp trong việc đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Được đưa ra phản nàn, bằng lời nói hoặc văn bản về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được
- Được biết lý do y tế của việc chúng tôi quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc) hay thay đổi một yêu cầu chăm sóc y tế
- Được điều phối việc chăm sóc
- Được yêu cầu khiếu nại các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hay quyền lợi
- Được cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị
- Được nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác
- Được lập bản chỉ dẫn trước
- Được yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu bang nếu một dịch vụ hay quyền lợi bị từ chối, và quý vị đã đệ trình khiếu nại với chúng tôi và vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị đã không nhận được quyết định về khiếu nại của mình sau 30 ngày, bao gồm cả thông tin về những trường hợp trong đó có thể được cấp một phiên điều trần cấp tốc
- Được rút tên ghi danh (từ bỏ ghi danh) khỏi Kaiser Permanente và chuyển sang một chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý khác ở quận theo yêu cầu
- Được tiếp cận các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em
- Được nhận miễn phí bản thông tin hội viên theo các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể tiếp cận, theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế (Welfare and Institutions, "W&I"), mục 14182 (b)(12)
- Không bị kèm chế hay tách biệt bằng bất cứ hình thức nào để ép buộc, kỷ luật, vì lý do thuận tiện hoặc để trả đũa
- Được thảo luận thông tin một cách trung thực về các lựa chọn và phương pháp điều trị thay thế có sẵn, được trình bày phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Được tiếp cận và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu được chỉnh sửa hoặc sửa đổi, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR), các mục §164.524 và 164.526
- Được tự do thực thi các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách Kaiser Permanente, nhà cung cấp của quý vị hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Nhà Hộ Sinh Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang, các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Nông Thôn, dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới của chúng tôi, theo luật liên bang.
- Được biết tên của những người chăm sóc cho quý vị và loại hình đào tạo của họ
- Được chăm sóc ở một nơi an toàn, an ninh, vệ sinh và dễ tiếp cận
- Được lấy ý kiến thứ hai bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Medi-Cal

Trách nhiệm của quý vị

Hội Viên Kaiser Permanente có những trách nhiệm sau:

- Xem Cẩm nang Hội viên này để hiểu rõ quý vị có những quyền lợi bảo hiểm nào và cách thức để được cấp dịch vụ
- Sử dụng thẻ nhận dạng (Identification, ID) đúng cách. Mang theo thẻ ID Kaiser Permanente,
- thẻ ID có ảnh và thẻ ID Medi-Cal của quý vị khi quý vị đi thăm khám
- Giữ đúng hẹn
- Cho nhà cung cấp biết về tiền sử bệnh và tình trạng sức khỏe của quý vị
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thống nhất
- Hiểu rõ ảnh hưởng của lối sống đối với sức khỏe của quý vị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Quan tâm và tôn trọng các bác sĩ trong mạng lưới, các nhân viên y tế khác và Hội Viên
- Thanh toán chi phí cho những dịch vụ mà không được Medi-Cal đài thọ
- Giải quyết các vấn đề bằng các phương cách được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này
- Báo cho chúng tôi biết nếu quý vị được cho nhập viện vào một bệnh viện ngoài mạng lưới
- Hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia vào việc lập ra mục tiêu điều trị đã được hai bên thống nhất ở mức có thể

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 đây một cách kịp thời:

- 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)



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- 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 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.

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 ghi 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.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- **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** 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 của 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 của Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hay qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền của 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 và hay gửi thư đến:

Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Các mẫu đơn Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền của Ban Dịch Vụ Y Tế California có tại: http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- **Trực tuyến:** Gửi email đến **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:



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019** (TTY **711** hay **1-800-537-7697**)

- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền hay gửi thư đến:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Các mẫu đơn Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ có tại: <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- **Trực tuyến:** Truy cập **Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền** tại: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Cách để tham gia với tư cách là hội viên

Chúng tôi mong muốn được lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, chúng tôi đều tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những điều đang thực hiện tốt và cách chúng tôi có thể cải thiện. Hội viên được mời tham dự. Hãy đến dự cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Medi-Cal

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Medi-Cal (Community Advisory Committee, “CAC”) bao gồm các hội viên Medi-Cal và các tổ chức cộng đồng. Quý vị có thể nộp đơn xin tham gia ủy ban này với tư cách là thành viên CAC hay tham dự các cuộc họp với tư cách là khách mời công khai. CAC cung cấp ý kiến đóng góp và khuyến nghị cho Kaiser Foundation Health Plan, Inc. để thể cải thiện dịch vụ cho Hội Viên Medi-Cal của chúng tôi. Có chín ủy ban trên khắp California

Để tìm hiểu thêm về Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Medi-Cal tại Khu Vực Chính của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Đội Ngũ Cung Cấp và Điều Hành Dịch Vụ Chăm Sóc Medi-Cal hay truy cập trang mạng:

- **Email:** MediCalCommunity@kp.org

- **Trang mạng:**

Khu Vực Miền Bắc California: kp.org/cac/ncal

Khu Vực Miền Nam California: kp.org/cac/scal



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- **Thư tín:**

ATTN: Medi-Cal Care Delivery and Operations Team 5th floor/CAC
Kaiser Permanente
393 E. Walnut St.
Pasadena, CA 91188

Thông báo thực hành quyền riêng tư

Bản tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Kaiser Permanente về việc duy trì tính bảo mật của hồ sơ y tế hiện có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và năng lực để đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận dịch vụ nhạy cảm hay nộp yêu cầu thanh toán về dịch vụ nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, xin đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở Chương 3 “Cách nhận dịch vụ chăm sóc”, trong cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi các trao đổi thông tin về dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hay số điện thoại khác mà quý vị chọn. Việc này được gọi là “yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật.” Nếu quý vị đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc, chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm đến bất kỳ người nào khác mà không có văn bản cho phép của quý vị. Nếu quý vị không có địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hay số điện thoại, chúng tôi sẽ gửi các trao đổi thông tin với tên của quý vị đến địa chỉ hay số điện thoại có trong hồ sơ.

Chúng tôi sẽ đáp ứng yêu cầu của quý vị về việc nhận thông tin bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ bảo đảm các trao đổi thông tin của quý vị dễ dàng được cung cấp theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi những thông tin đó đến một địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ yêu cầu đó hoặc nộp yêu cầu mới về trao đổi thông tin bảo mật.

Quý vị có thể yêu cầu thông tin bảo mật được gửi đến một địa điểm khác với địa chỉ thông thường của quý vị hoặc bằng hình thức gửi khác với hình thức thông thường. Quý vị có thể yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật bằng cách hoàn tất Mẫu Đơn Yêu Cầu Trao Đổi Thông Tin Bảo Mật. Mẫu đơn này hiện có tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) thuộc “Yêu cầu mẫu đơn trao đổi thông tin bảo mật.” Yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật của quý vị sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị yêu cầu chúng tôi ngưng sử dụng mẫu đơn hoặc quý vị gửi



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

một yêu cầu mới về trao đổi thông tin bảo mật. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên.

Kaiser Permanente sẽ bảo vệ tính riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information, “PHI”) của quý vị. Chúng tôi cũng yêu cầu tất cả các nhà cung cấp có hợp đồng với chúng tôi đều phải bảo vệ quyền riêng tư cho PHI của quý vị. PHI của quý vị là những thông tin có thể nhận dạng cá nhân (qua lời nói, văn bản và điện tử), về sức khỏe của quý vị, những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị được cung cấp và về khoản thanh toán chi phí y tế của quý vị.

Thông thường quý vị có thể xem và lấy bản sao PHI của mình, sửa lỗi hoặc cập nhật PHI của quý vị và yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị danh sách một số trường hợp chúng tôi phải tiết lộ PHI của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu thông tin bảo mật được gửi đến một địa điểm khác với địa chỉ thông thường của quý vị hoặc bằng hình thức gửi khác với hình thức thông thường.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc cho người khác xem PHI của quý vị vì lý do chăm sóc, nghiên cứu y tế, thanh toán chi phí hoặc điều hành hoạt động chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như để nghiên cứu hoặc đánh giá chất lượng chăm sóc và dịch vụ. Ngoài ra, theo luật pháp, chúng tôi có thể trao PHI của quý vị cho chính phủ hoặc cung cấp thông tin này trong các vụ kiện pháp lý.

Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì bất kỳ mục đích nào khác nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị (hoặc của người được quý vị chỉ định làm đại diện cho quý vị), trừ các trường hợp được trình bày trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư (xem dưới đây) và trong các quy định về quyền riêng tư của Medi-Cal. Quý vị không bắt buộc phải chấp thuận cho phép sử dụng PHI của quý vị vào mục đích khác.

Nếu quý vị thấy có người nào sử dụng thông tin của quý vị không đúng cách, quý vị hãy liên lạc với ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** hoặc gọi cho Viên Chức Phụ Trách Quyền Riêng Tư của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California theo số **1-866-866-0602 Bấm số 1 (TTY 1-877-735-2929)**. Quý vị cũng có thể gửi email cho Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California đến **privacyofficer@dhcs.ca.gov**.

Đây chỉ là bản tóm lược về một số cách thực hành chính của chúng tôi về quyền riêng tư. THÔNG BÁO THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA CHÚNG TÔI, CUNG CẤP THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ CÁC CÁCH THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA CHÚNG



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

TÔI VÀ CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ LIÊN QUAN ĐẾN PHI CỦA QUÝ VỊ, HIỆN CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU. Để lấy một bản sao, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Ngoài ra, quý vị cũng có thể tìm thấy thông báo này tại một cơ sở của Kaiser Permanente hoặc trên mạng tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thông báo về luật

Có nhiều luật áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi không được bao gồm hoặc giải thích trong cẩm nang Hội Viên này. Các luật chính áp dụng cho cẩm nang Hội Viên này là các luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các luật khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác (“OHC”), và bồi thường cho hành vi sai sót

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp và các quy định của liên bang và tiểu bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Kaiser Permanente sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal là bên chi trả cuối cùng.

Hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, “OHC”), còn được gọi là bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Hội viên Medi-Cal có OHC phải sử dụng OHC của họ cho các dịch vụ được dài thọ trước khi sử dụng các quyền lợi Medi-Cal của họ. Như một điều kiện về tính hội đủ điều kiện với Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn hoặc giữ lại bất kỳ OHC hiện có khi nó miễn phí cho quý vị.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu hội viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào về OHC hiện có. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được thanh toán do sai sót nếu quý vị không báo cáo OHC nhanh chóng. Nộp OHC trực tuyến tại: **<http://dhcs.ca.gov/OHC>** (bằng tiếng Anh).

Nếu quý vị không có internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho chúng tôi bằng cách gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Hoặc quý vị



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

có thể gọi cho Trung Tâm Xử Lý OHC của DHCS theo số **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**) bên trong California, hoặc **1-916-636-1980** (bên ngoài California).

Sau đây một phần danh sách các loại bảo hiểm mà **không** được xem là OHC:

- Bảo hiểm chấn thương cá nhân và/hoặc thanh toán y tế theo bảo hiểm ô tô. Lưu ý: Đọc về các yêu cầu thông báo cho các chương trình bồi thường chấn thương cá nhân và bồi thường người lao động bên dưới.
- Bảo hiểm nhân thọ
- Bồi thường người lao động
- Bảo hiểm nhà ở
- Bảo hiểm trách nhiệm vượt mức
- Bảo hiểm tai nạn
- Bảo hiểm thay thế thu nhập (ví dụ: Aflac)

DHCS có quyền và trách nhiệm được hoàn trả cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị chấn thương trong một tai nạn ô tô hay tại nơi làm việc, bảo hiểm ô tô hoặc bảo hiểm bồi thường cho người lao động có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị trước hoặc hoàn tiền lại cho Medi-Cal nếu Medi-Cal đã chi trả cho những dịch vụ đó.

Nếu quý vị bị chấn thương và người khác phải chịu trách nhiệm về chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày đệ trình khiếu kiện hoặc yêu cầu bồi thường. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến đến:

- Personal Injury program tại **<https://dhcs.ca.gov/PIForms>** (bằng tiếng Anh)
- Workers' Compensation Recovery program tại **<https://dhcs.ca.gov/WC>** (bằng tiếng Anh)

Để tìm hiểu thêm, xin truy cập trang mạng của Ban Trách Nhiệm Bên Thứ Ba và Thu Hồi Nợ của DHCS tại: **<https://dhcs.ca.gov/tplrd>** (bằng tiếng Anh) hay gọi **1-916-445-9891**.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu khoản hoàn trả từ tài sản được chứng thực của một số hội viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 của họ. Khoản hoàn trả bao gồm Phí Tính Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, “FFS”) và phí bảo hiểm dịch vụ chăm sóc có quản lý, khoản thanh toán tính theo đầu người cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và cộng đồng, cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan nhận được khi hội viên là bệnh nhân nội trú tại một cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và cộng đồng. Khoản hoàn trả không thể vượt quá giá trị tài sản được chứng thực của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng của Estate Recovery program của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> (bằng tiếng Anh) hoặc gọi **1-916-650-0590**.

Thông Báo Quyết Định

Kaiser Permanente sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, “NOA”) bất kỳ khi nào Kaiser Permanente từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị luôn có thể đệ trình khiếu nại với chúng tôi. Xem mục “Khiếu Nại” ở Chương 6 trong cẩm nang Hội Viên này để biết thông tin quan trọng về việc đệ trình Khiếu Nại. Khi chúng tôi gửi NOA cho quý vị, thông báo này sẽ cho quý vị biết về mọi quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đưa ra.

Nội dung trong các thông báo

Nếu chúng tôi đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, chấm dứt, đình chỉ hay giảm bớt dịch vụ của quý vị toàn phần hay một phần dựa trên tính cần thiết về mặt y tế, thì NOA của quý vị phải có những nội dung sau:

- Phần trình bày về hành động mà chúng tôi có ý định thực hiện
- Phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của chúng tôi
- Cách chúng tôi quyết định, kể cả những quy định mà chúng tôi áp dụng
- Những lý do y tế khi đưa ra quyết định. Chúng tôi phải trình bày rõ ràng cho biết tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy định hay nguyên tắc như thế nào.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Bản dịch

Chúng tôi phải dịch toàn bộ nội dung và cung cấp văn bản thông tin bằng ngôn ngữ ưu tiên thông thường của hội viên, bao gồm tất cả các thông báo phản nàn và khiếu nại.

Thông báo được dịch đầy đủ phải trình bày lý do y tế khi chúng tôi đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, chấm dứt, đình chỉ hay giảm bớt một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, chúng tôi phải hỗ trợ qua lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin nhận được.

Thông báo về các trường hợp bất thường

Nếu có điều gì xảy ra làm giới hạn khả năng của chúng tôi trong việc cung cấp và thu xếp các dịch vụ chăm sóc cho quý vị, ví dụ như một thảm họa lớn, chúng tôi sẽ dồn mọi nỗ lực để mang đến cho quý vị sự chăm sóc cần thiết qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal và các cơ sở trong mạng lưới hiện có. Nếu quý vị ở trong tình trạng y tế cấp cứu, hãy đến bệnh viện gần nhất. Quý vị được đài thọ cho dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu như được giải thích ở mục “Chăm Sóc Cấp Cứu” trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Thông báo về việc quản lý quyền lợi của quý vị

Quý vị phải điền bất cứ mẫu đơn nào mà chúng tôi yêu cầu trong tiến trình điều hành bình thường của chúng tôi. Ngoài ra, chúng tôi có thể thiết lập những tiêu chuẩn (chính sách và thủ tục) để cung cấp dịch vụ cho quý vị tốt hơn.

Nếu chúng tôi có đưa ra ngoại lệ về các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này cho quý vị hay cho người nào khác, chúng tôi không bắt buộc phải làm điều tương tự cho quý vị hay cho người nào khác trong tương lai.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Thông báo về các sửa đổi trong Cẩm Nang Hội Viên này

Chúng tôi, với sự cho phép của DHCS, có thể sửa đổi nội dung Cẩm Nang Hội Viên này bất kỳ lúc nào. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết bằng văn bản 30 ngày trước khi những sửa đổi này diễn ra.

Thông báo về chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi

Đối với các tranh chấp giữa quý vị và chúng tôi, The Permanente Medical Group, hoặc Kaiser Foundation Hospitals, mỗi bên phải tự trả các chi phí và lệ phí của mình. Những chi phí và lệ phí này gồm có chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi.

Thông báo cho biết Cẩm Nang Hội Viên này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Hội Viên

Các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với quý vị khi quý vị chọn ghi danh vào chương trình Kaiser Permanente Medi-Cal Plan.

Thông báo về phạm vi bảo hiểm của quý vị

Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin cập nhật về phạm vi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi những thông tin này đến địa chỉ mới nhất của quý vị mà chúng tôi có trong hồ sơ. Nếu quý vị chuyển nhà hoặc có địa chỉ mới, hãy cho chúng tôi biết địa chỉ mới của quý vị càng sớm càng tốt, bằng cách gọi ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Ngoài ra, quý vị cũng cần báo cho Nhân Viên Phụ Trách Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện của Quận biết địa chỉ mới của quý vị.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

8. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

Những số điện thoại quan trọng

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente:

- Tiếng Anh **1-855-839-7613**
(và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch)
- Tiếng Tây Ban Nha **1-800-788-0616**
- Các phương ngữ Trung Hoa **1-800-757-7585**
- TTY **711**
- Cho phép chăm sóc sau ổn định **1-800-225-8883 (TTY 711)**
- Đường Dây Lầy Hẹn và Tư Vấn của Kaiser Permanente
 - Miền Bắc California **1-866-454-8855 (TTY 711)**
 - Miền Nam California **1-833-574-2273 (TTY 711)**
- Health Care Options **1-800-430-4263**
(TTY **1-800-430-7077**)
- Medi-Cal Rx **1-800-977-2273**
(TTY **711**)



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Những từ ngữ cần biết

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc chuyên gia): Bác sĩ phụ trách điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: bác sĩ khoa chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên sẽ cần có giấy giới thiệu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP) của mình để thăm khám bác sĩ chuyên khoa.

Bác Sĩ Thuộc Chương Trình: Bất kỳ bác sĩ được cấp phép nào mà là nhân viên của The Permanente Medical Group, hoặc bất kỳ bác sĩ được cấp phép nào ký hợp đồng để cung cấp các Dịch Vụ Được Đãi Thọ cho Hội Viên. Các bác sĩ ký hợp đồng với chúng tôi chỉ để cung cấp các dịch vụ giới thiệu không được coi là các Bác Sĩ Thuộc Chương Trình.

Bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, “OHC”): Một bảo hiểm sức khỏe khác (“OHC”) là bảo hiểm sức khỏe tư nhân và các bên thanh toán dịch vụ, không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc, chương trình Medicare Advantage (Phần C), các chương trình thuốc Medicare (“Phần D”) hoặc các chương trình bổ sung Medicare (“Medigap”).

Bảo hiểm thuốc theo toa: Việc đài thọ cho các loại thuốc được nhà cung cấp kê toa.

Bảo hiểm y tế: Việc đài thọ bảo hiểm chi trả các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả lại các chi phí liên quan đến bệnh tật hoặc chấn thương cho người được bảo hiểm hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Bệnh nặng: Căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Bệnh nhân đã thiết lập mối quan hệ: Một bệnh nhân mà có mối quan hệ từ trước với một nhà cung cấp và đã đến thăm khám với nhà cung cấp đó trong một thời gian cụ thể theo quy định của chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Bệnh ở giai đoạn cuối: Một bệnh trạng không thể hồi phục và gần như sẽ dẫn đến tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu bệnh tiến triển theo lộ trình tự nhiên.

Bệnh viện: Nơi hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp các dịch vụ cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho hội viên bị giới hạn theo duyệt xét việc sử dụng và chính sách đảm bảo chất lượng của chúng tôi hoặc hợp đồng của chúng tôi với bệnh viện.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Bệnh Viện Thuộc Chương Trình: Bất kỳ bệnh viện nào được liệt kê trên trang mạng của chúng tôi tại kp.org/finddoctors (bằng tiếng Anh), thuộc mạng lưới của chúng tôi. Các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo. Để biết địa điểm hiện tại của các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên.

Biện pháp điều trị mang tính nghiên cứu: Một loại thuốc, sản phẩm hay dụng cụ sinh học để điều trị mà đã hoàn tất thành công giai đoạn một của một cuộc nghiên cứu lâm sàng do Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, “FDA”) chấp thuận, nhưng chưa được FDA chấp thuận cho việc sử dụng rộng rãi, và vẫn còn đang được điều tra nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hay dịch vụ đang ở trong giai đoạn thử nghiệm hoặc nghiên cứu trên động vật trước khi được thử nghiệm ở người. Dịch vụ mang tính thử nghiệm không phải qua nghiên cứu lâm sàng.

Bộ phận giả: Bộ phận nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị thiếu.

Bồi thường cho hành vi sai sót: Khi quyền lợi được cung cấp hay sẽ được cung cấp cho hội viên Medi-Cal vì một chấn thương thuộc trách nhiệm pháp lý của một bên khác, Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) sẽ thu hồi giá trị quyền lợi hợp lý được cung cấp cho hội viên vì chấn thương đó.

California Children’s Services (“CCS”): Một chương trình Medi-Cal mà cung cấp các dịch vụ cho trẻ đến 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hay vấn đề sức khỏe mãn tính.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc tính cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng và hợp lý để bảo vệ sự sống. Dịch vụ chăm sóc cần thiết để tránh cho bệnh nhân bị bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này làm thuyên giảm cơn đau dữ dội bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị bệnh lý, bệnh tật hoặc chấn thương. Với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hay giúp điều trị một căn bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần, kể cả rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (substance use disorders, “SUD”).

Cấp tính: Một tình trạng y tế đột ngột, xảy ra trong thời gian ngắn, cần được chăm sóc y tế nhanh.

Community Supports: Community Supports là dịch vụ giúp cải thiện sức khỏe tổng quát cho hội viên. Họ cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại kp.org (bằng tiếng Anh).

như nhà ở, bữa ăn và chăm sóc cá nhân. Họ trợ giúp hội viên trong cộng đồng, tập trung vào việc tăng cường sức khỏe, sự ổn định và tính độc lập.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hay trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn mà cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những hội viên suy yếu về mặt y tế và cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như trị liệu dạng hít, chăm sóc phẫu thuật mổ khí quản, dinh dưỡng qua tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày và chỉ do các chuyên gia y tế được đào tạo cung cấp.

Cơ sở hay viện chăm sóc trung cấp: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại một cơ sở hay viện chăm sóc dài hạn, nơi cung cấp dịch vụ lưu trú 24 giờ. Các loại cơ sở hay viện chăm sóc trung cấp bao gồm cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled, “ICF/DD”), cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển-luyện tập chức năng (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Habilitative, “ICF/DD-H”), cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Nursing, “ICF/DD-N”).

Cơ Sở Thuộc Chương Trình: Bất kỳ cơ sở nào được liệt kê trên trang mạng của chúng tôi tại kp.org/finddoctors (bằng tiếng Anh), thuộc mạng lưới của chúng tôi. Các Cơ Sở Thuộc Chương Trình có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo. Để biết địa điểm hiện tại của các Cơ Sở Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên.

Chăm sóc cấp cứu: Dịch vụ khám do bác sĩ hoặc nhân viên dưới sự hướng dẫn của bác sĩ, được pháp luật cho phép tiến hành để biết đó có phải là tình trạng cấp cứu y tế hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc để giảm nhẹ những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh ở giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời có thể được cung cấp khi hội viên có thời gian sống từ 6 tháng trở xuống.

Chăm sóc chính: Xem định nghĩa “Chăm sóc định kỳ”.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng nhập viện cộng thêm một tháng.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá được cấp phép, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên gia trị liệu cung cấp trong thời gian điều trị tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, thăm khám chăm sóc sức khỏe cho trẻ em hoặc dịch vụ chăm sóc, chẳng hạn như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc định kỳ đó là phòng ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Chăm sóc giảm nhẹ: Dịch vụ chăm sóc để giảm những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống từ sáu tháng trở xuống.

Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng không cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Hội viên có thể được chăm sóc khẩn cấp bởi nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới nếu tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận các nhà cung cấp trong mạng lưới.

Chăm sóc nội trú: Khi hội viên phải qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không phải nhập viện với tư cách bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc ngoại trú: Khi hội viên không phải qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Chăm Sóc Nhạy Cảm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế liên quan đến sức khỏe tinh thần, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, “STI”), vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người/hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immunodeficiency Syndrome, HIV/AIDS), tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”), chăm sóc xác định giới tính và bạo lực bạn tình.

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

Chăm sóc theo dõi: Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của hội viên sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Cho phép trước (tiền chấp thuận): Quy trình qua đó hội viên hay nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Kaiser Permanente đối với một số dịch vụ để bảo đảm chúng tôi sẽ đài thọ chúng. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự tiền chấp thuận cũng giống như sự cho phép trước



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Chuyên chở không thuộc y tế: Dịch vụ chuyên chở để đến và về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của hội viên cho phép, và khi lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

Chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở mà nhà cung cấp chỉ định cho hội viên khi hội viên đó không đủ khả năng về mặt thể chất hoặc y tế để sử dụng xe hơi, xe buýt, xe lửa, xe taxi hoặc hình thức chuyên chở công cộng hay tư nhân khác để đến cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ hoặc lấy thuốc theo toa. Kaiser Permanente chi trả cho dịch vụ chuyên chở có giá thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn thăm khám.

Chuyên chở y tế cấp cứu: Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc cấp cứu y tế.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi hội viên mang thai ở trong ba giai đoạn sinh con và không thể được chuyển đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh, hoặc việc chuyển viện có thể gây nguy hại đến sức khỏe và sự an toàn của hội viên hoặc thai nhi.

Chuyên viên nắn khớp xương: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng cách thao tác tay.

Chương trình: Xem định nghĩa của “Chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý”.

Chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý: Một chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal mà chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện cho người hưởng Medi-Cal ghi danh trong chương trình đó. Kaiser Permanente là chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý.

Chương trình kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, “EPSDT”): Xem “Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên.” Các dịch vụ EPSDT là một quyền lợi dành cho Hội Viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải nhận được các lần khám sức khỏe tổng quát phù hợp với độ tuổi và kiểm tra sàng lọc thích hợp để phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm, cũng như bất kỳ biện pháp điều trị nào để chăm sóc và trợ giúp những bệnh trạng mà có thể được phát hiện trong những lần khám sức khỏe tổng quát.

Chương trình miễn trừ 1915(c) Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (Home and Community-Based Services, “HCBS”): Đây là chương trình đặc biệt của chính phủ dành cho những người có nguy cơ bị đưa vào viện dưỡng lão hoặc cơ sở chăm sóc. Chương trình cho phép DHCS cung cấp HCBS cho những người này để họ có thể ở lại nhà tại cộng đồng của mình. HCBS bao gồm quản lý trường hợp, chăm sóc cá nhân,



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

điều dưỡng chuyên môn, luyện tập chức năng và dịch vụ nội trợ hoặc hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà. Dịch vụ cũng bao gồm các chương trình ban ngày cho người lớn và chăm sóc tạm thời. Hội viên Medi-Cal phải nộp đơn riêng và đủ điều kiện để ghi danh vào chương trình miễn trừ. Một số chương trình miễn trừ có danh sách chờ.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp thuộc mạng lưới Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, “CDL”): Danh sách thuốc được phê chuẩn của Medi-Cal Rx mà từ đó nhà cung cấp có thể chỉ định những thuốc được đài thọ mà hội viên cần.

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, “DHCS”): Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang phụ trách giám sát chương trình Medi-Cal.

Dịch vụ bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ được bác sĩ cung cấp khi hội viên nhập viện, đó là những dịch vụ được tính vào hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ chăm sóc người lớn tại cộng đồng (Community-Based Adult Services, “CBAS”): Các dịch vụ ngoại trú tại cơ sở y tế cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình cùng nhân viên chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

Dịch Vụ Được Đài Thọ: Dịch vụ Medi-Cal mà Kaiser Permanente chịu trách nhiệm thanh toán. Dịch vụ được đài thọ phụ thuộc các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ bản sửa đổi hợp đồng nào, và như được liệt kê trong Cẩm Nang Hội Viên này (còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, “EOC”) và Bản Điều Lệ Chương Trình (Disclosure Form, “DF”).

Dịch vụ hộ sinh: Dịch vụ chăm sóc tiền sản, trong khi sinh và hậu sản, bao gồm dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwives, “CNM”) và hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwives, “LM”).

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Những dịch vụ giúp tránh thai hoặc trì hoãn việc mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho hội viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ có thể quyết định số con và khoảng cách độ tuổi giữa các con.

Dịch vụ không được đài thọ: Dịch vụ mà Kaiser Permanente không đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ ngoài khu vực: Dịch vụ trong thời gian hội viên ở một nơi bên ngoài khu vực phục vụ của chương trình Kaiser Permanente.

Dịch vụ sau ổn định: Dịch vụ được đài thọ liên quan đến một tình trạng cấp cứu y tế được cung cấp sau khi hội viên ổn định, để duy trì tình trạng ổn định cho hội viên đó. Dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được tiền chấp thuận (cho phép trước).

Dịch vụ sức khỏe hành vi: Bao gồm các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, “SMHS”), dịch vụ sức khỏe tinh thần không chuyên khoa (Non-Specialty Mental Health Services, “NSMHS”) và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (“SUD”) để hỗ trợ sức khỏe tinh thần và cảm xúc cho hội viên. NSMHS được cung cấp thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên gặp phải tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến trung bình. SMHS được cung cấp thông qua các Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tinh Thần của quận (Mental Health Plan, “MHP”) dành cho hội viên bị suy giảm nghiêm trọng hoặc có nguy cơ suy giảm chức năng cao do rối loạn sức khỏe tinh thần. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần khẩn cấp được đài thọ, bao gồm các đánh giá và điều trị trong trường hợp khẩn cấp. Quận của quý vị cũng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ điều trị việc sử dụng bia rượu hoặc ma túy, được gọi là dịch vụ SUD.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, “SMHS”): Dịch vụ cho hội viên cần dịch vụ sức khỏe tinh thần ở mức cao hơn so với mức từ nhẹ đến trung bình.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên có bệnh trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị bệnh về sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tinh thần
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi việc điều trị bằng thuốc
- Tư vấn về bệnh tâm thần
- Xét nghiệm ngoại trú, tiếp liệu và thuốc bổ

Dịch vụ trợ lý hộ sinh: Dịch vụ trợ lý hộ sinh bao gồm việc giáo dục về sức khỏe, bảo vệ quyền lợi, và hỗ trợ thể chất, tinh thần và không thuộc y tế. Hội viên có thể nhận dịch



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

vụ trợ lý hộ sinh trước, trong và sau khi sinh con hay vào cuối thai kỳ, bao gồm cả thời kỳ hậu sản. Dịch vụ trợ lý hộ sinh được cung cấp dưới dạng dịch vụ phòng ngừa và phải được khuyến nghị bởi bác sĩ hay chuyên viên y tế được cấp phép khác.

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, “LTSS”): Các dịch vụ giúp những người mắc các vấn đề sức khỏe kéo dài hoặc khuyết tật có thể sống hoặc làm việc ở nơi họ chọn. Dịch vụ có thể được cung cấp ở nhà, ở nơi làm việc, ở nhà tập thể, viện dưỡng lão hoặc cơ sở chăm sóc khác. LTSS bao gồm các chương trình chăm sóc dài hạn và các dịch vụ được cung cấp tại nhà hoặc trong cộng đồng, còn được gọi là dịch vụ tại nhà và cộng đồng (“HCBS”). Một số dịch vụ LTSS được cung cấp bởi các chương trình bảo hiểm sức khỏe, trong khi những dịch vụ khác được cung cấp riêng.

Dịch vụ và thiết bị để trị liệu phục hồi và luyện tập chức năng: Dịch vụ và thiết bị để giúp hội viên có chấn thương, khuyết tật hay tình trạng mãn tính đạt được hay phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe để giúp hội viên duy trì, luyện tập, hoặc nâng cao kỹ năng và chức năng thực hiện các hoạt động hàng ngày.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ sức khỏe hướng tới tất cả mọi người. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ phân tích tình trạng sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và đối phó với thảm họa và sức khỏe nghề nghiệp.

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (California Department of Managed Health Care, “DMHC”): Đây là văn phòng của tiểu bang có trách nhiệm giám sát các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Dụng cụ chỉnh hình: Dụng cụ được sử dụng bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc hiệu chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương nguy kịch hoặc bị bệnh và cần thiết về mặt y tế cho việc phục hồi của hội viên.

Điều Phối Quyền Lợi (Coordination of Benefits, “COB”): Quá trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho hội viên mà có nhiều hơn một loại bảo hiểm y tế.

Gian lận: Hành động cố ý lừa dối hoặc trình bày sai do một người biết rõ rằng việc lừa dối đó có thể giúp người đó hoặc người khác được hưởng một số quyền lợi mà họ không được phép nhận.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Giới thiệu: Khi PCP của hội viên cho biết hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu có giấy giới thiệu và tiền chấp thuận (cho phép trước). Xem Chương 3 “Cách nhận dịch vụ chăm sóc” để biết thêm về các dịch vụ yêu cầu phải có giấy giới thiệu hoặc sự tiền chấp thuận.

Health Care Options (“HCO”): Chương trình mà có thể ghi danh hoặc rút tên ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Hội viên: Bất kỳ người hưởng bảo hiểm Medi-Cal nào hội đủ điều kiện ghi danh với Kaiser Permanente có quyền nhận được các dịch vụ được đài thọ.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.: Một công ty phi lợi nhuận tại California. Trong Cẩm Nang Hội Viên này, những từ “chúng tôi” hay “của chúng tôi” được dùng để nói đến Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

Kaiser Permanente Medi-Cal Plan: Chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal của quý vị.

Kaiser Permanente: Kaiser Foundation Health Plan, Inc., Kaiser Foundation Hospitals (một công ty phi lợi nhuận tại California), và The Permanente Medical Group.

Khiếu nại: Là việc hội viên yêu cầu Kaiser Permanente duyệt xét và thay đổi một quyết định đã đưa ra về phạm vi bảo hiểm cho một dịch vụ được yêu cầu.

Khu vực: Tổ chức Kaiser Foundation Health Plan hoặc chương trình bảo hiểm liên kết thực hiện chương trình chăm sóc sức khỏe với dịch vụ trực tiếp. Các khu vực có thể thay đổi vào ngày 1 tháng 1 mỗi năm và hiện tại là District of Columbia và các vùng ở Miền Bắc California, Miền Nam California, Colorado, Georgia, Hawaii, Idaho, Maryland, Oregon, Virginia và Washington.

Khu Vực Chính: Khu Vực của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. nơi hội viên được ghi danh. Đối với hội viên Medi-Cal, Khu Vực Chính là Khu Vực Miền Bắc California hoặc Khu Vực Miền Nam California.

Khu Vực Phục Vụ của Kaiser Permanente Medi-Cal Plan: Khu vực địa lý dành cho chương trình Kaiser Permanente Medi-Cal Plan: Quý vị phải sống trong khu vực này mới được ghi danh và tiếp tục được ghi danh vào chương trình Kaiser Medi-Cal Plan:

Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính Miền Bắc California

- Quận Alameda (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Amador (một phần): Các Mã Bưu Chính 95640, 95669



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- Quận Contra Costa (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận El Dorado (một phần): Các mã bưu chính 95613-14, 95619, 95623, 95633-35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682, 95762
- Quận Fresno (một phần): Các mã bưu chính 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 King (một phần): Các mã bưu chính 93230, 93232, 93242, 93631, 93656
- Quận Madera (một phần): Các mã bưu chính 93601-02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636-39, 93643-45, 93653, 93669, 93720
- Quận Marin (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Các mã bưu chính sau đây tại Quận Mariposa: 93601, 93623, 93653
- Quận Napa (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Các mã bưu chính sau đây ở Placer: 95602-04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677-78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746-47, 95765
- Quận Sacramento (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- San Francisco (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận San Joaquin (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận San Mateo (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Santa Clara (một phần): Các mã bưu chính 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
- Tất cả các mã bưu chính tại Quận Santa Cruz
- Quận Solano (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Quận Sonoma (một phần): Các mã bưu chính 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
- Tất cả các mã bưu chính tại Quận Stanislaus
- Quận Sutter (một phần): Các mã bưu chính 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692, 9583795836-7
- Các mã bưu chính sau đây ở Quận Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
- Quận Yolo (một phần): Các mã bưu chính 95605, 95607, 95612, 95615-18, 95620, 95645, 95691, 95694-95, 95697-98, 95776, 95798-99
- Các mã bưu chính sau đây tại Quận Yuba: 95692, 95903, 95961

Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính Miền Nam California

- Quận Imperial (một phần): Các mã bưu chính 92274-75
- Kern (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Tất cả các mã bưu chính 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, 90260-67, 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, 91495-96, 91499, 91501-08, 91510, 91521-23, 91526, 91601-10, 91614-18, 91702, 91706,



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

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 bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Riverside (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 93238, 93261
- Quận Ventura (một phần): Các mã bưu chính 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

Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính: Khu vực địa lý xác định Kaiser Foundation Health Plan, Inc. nơi hội viên được ghi danh.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính Miền Bắc California

- Quận Alameda (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Amador (một phần): Các Mã Bưu Chính 95640, 95669
- Quận Contra Costa (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận El Dorado (một phần): Các mã bưu chính 95613-14, 95619, 95623, 95633-35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682, 95762
- Quận Fresno (một phần): Các mã bưu chính 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 King (một phần): Các mã bưu chính 93230, 93232, 93242, 93631, 93656
- Quận Madera (một phần): Các mã bưu chính 93601-02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636-39, 93643-45, 93653, 93669, 93720
- Quận Marin (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Các mã bưu chính sau đây tại Quận Mariposa: 93601, 93623, 93653
- Quận Napa (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Các mã bưu chính sau đây ở Placer: 95602-04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677-78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746-47, 95765
- Quận Sacramento (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- San Francisco (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận San Joaquin (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận San Mateo (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Santa Clara (một phần): Các mã bưu chính 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



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- Tất cả các mã bưu chính tại Quận Santa Cruz
- Quận Solano (toàn bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Sonoma (một phần): Các mã bưu chính 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
- Tất cả các mã bưu chính tại Quận Stanislaus
- Quận Sutter (một phần): Các mã bưu chính 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692, 9583795836-7
- Các mã bưu chính sau đây ở Quận Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
- Quận Yolo (một phần): Các mã bưu chính 95605, 95607, 95612, 95615-18, 95620, 95645, 95691, 95694-95, 95697-98, 95776, 95798-99
- Các mã bưu chính sau đây tại Quận Yuba: 95692, 95903, 95961

Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính Miền Nam California

- Quận Imperial (một phần): Các mã bưu chính 92274-75
- Kern (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Tất cả các mã bưu chính 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, 90260-67, 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,



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

91350-57, 91361-62, 91364-65, 91367, 91371-72, 91376, 91380-87, 91390, 91392-96, 91401-13, 91416, 91423, 91426, 91436, 91470, 91482, 91495-96, 91499, 91501-08, 91510, 91521-23, 91526, 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 bộ): Tất cả các mã bưu chính
- Quận Riverside (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 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 (một phần): Các mã bưu chính 93238, 93261
- Quận Ventura (một phần): Các mã bưu chính 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

Mạng lưới: Đội ngũ các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp dịch vụ được đài thọ.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Medi-Cal dành cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên: Một quyền lợi dành cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải nhận được các lần khám sức khỏe tổng quát phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc thích hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để được chăm sóc hay giúp điều trị cho những bệnh trạng có thể được phát hiện trong những lần khám sức khỏe tổng quát. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (“EPSDT”) theo luật liên bang.

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ quyền lợi nhà thuốc thuộc FFS Medi-Cal và được gọi là “Medi-Cal Rx” mà cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số tiếp liệu y tế cho tất cả những người hưởng Medi-Cal.

Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, “FFS”): Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được những dịch vụ đó thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới độ tuổi này bị khuyết tật và những người bị bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần được lọc thận hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối [End-Stage Renal Disease, “ESRD”]).

Người Da Đỏ: Một cá nhân mà đáp ứng định nghĩa về “Người Da Đỏ” theo luật liên bang tại 42 Bộ Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR) mục 438.14, trong đó định nghĩa một người là “Người Da Đỏ” nếu người này đáp ứng bất cứ điều nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ tộc Người Da Đỏ được liên bang công nhận
- Sống tại một trung tâm đô thị và đáp ứng một hoặc nhiều yếu tố sau đây:
 - Là thành viên của một bộ tộc, đoàn hay nhóm Người Da Đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ tộc, đoàn hay nhóm đã chấm dứt từ năm 1940 và những bộ tộc đã được công nhận hay trong tương lai được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận, hoặc là con cháu bậc một hay hai của bất kỳ thành viên nào trong số đó
 - Là Người Eskimo hay Người Aleut hay Thổ Dân Alaska khác
 - Được Bộ Trưởng Bộ Nội Vụ xem là Người Da Đỏ vì bất cứ mục đích nào
 - Được Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh xác định là Người Da Đỏ theo các quy chế



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Được Bộ Trưởng Bộ Nội Vụ xem là Người Da Đỏ vì bất cứ mục đích nào
- Được Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh xem là Người Da Đỏ vì những mục đích về tính hội đủ điều kiện với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Da Đỏ, bao gồm Người Da Đỏ California, Người Eskimo, Người Aleut, hoặc Thổ Dân Alaska khác.

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

Người quản lý trường hợp: Y tá đã đăng ký, y tá dạy nghề được cấp phép, nhân viên xã hội hoặc nhân viên được chỉ định khác mà có thể giúp hội viên hiểu được các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của hội viên.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”): Nhà cung cấp được cấp phép mà hội viên chọn để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP giúp hội viên nhận dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ Sản/Phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, “IHCP”)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”)
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, “RHC”)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Y sĩ
- Phòng khám

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia: Nhà cung cấp mà cung cấp cho hội viên dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần: Những chuyên gia Chăm Sóc Sức Khỏe mà cung cấp các dịch vụ sức khỏe tinh thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Providers, “IHCP”): Một chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (Indian Health Service, “IHS”), một Bộ Lạc Người Da Đỏ, chương trình Y Tế Bộ Lạc, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị (Urban Indian Organization, “UIO”), Bộ Lạc Người Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị theo định nghĩa của các thuật ngữ này trong Mục 4 của Đạo Luật Cải Thiện Y Tế Người Da Đỏ (25 Bộ Luật Hoa Kỳ (United States Code, U.S.C.) mục 1603).

Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn: Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị bệnh trạng của hội viên.

Nhà cung cấp không tham gia chương trình: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente.

Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente nhưng được DHCS chỉ định làm nhà cung cấp Medi-Cal. Ví dụ: một nhà cung cấp mà tham gia FFS Medi-Cal và không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente là Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente và có thể không được DHCS chỉ định làm nhà cung cấp Medi-Cal.

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác hay cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình: Một Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, một Bác Sĩ Thuộc Chương Trình, The Permanente Medical Group, một Nhà Thuốc Thuộc Chương Trình, hay bất kỳ nhà cung cấp nào khác mà Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe chỉ định làm Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình.

Nhà cung cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal (hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới): Xem mục “Nhà cung cấp tham gia chương trình” bên dưới.

Nhập viện: Vào viện để được điều trị với tư cách bệnh nhân nội trú.

Phản nản: Việc hội viên bày tỏ sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản về một dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp;



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Những lần tương tác với nhà cung cấp hay nhân viên;
- Quyền của hội viên trong việc tranh chấp về việc gia hạn thời gian được đề xuất bởi Kaiser Permanente, chương trình sức khỏe tinh thần hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal.

Hình thức than phiền giống với phàn nàn.

Phân loại bệnh nhân để điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc sàng lọc): Việc đánh giá sức khỏe hội viên của bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm xác định tình trạng khẩn cấp trong nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc: Là phương pháp giải quyết vấn đề bằng cách sử dụng một bên thứ ba trung lập. Đối với những vấn đề được giải quyết bằng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, bên thứ ba sẽ lắng nghe cả hai bên trình bày vấn đề và đưa ra quyết định mà cả hai bên phải chấp nhận. Cả hai bên đều từ bỏ các quyền yêu cầu một phiên xét xử bởi bồi thẩm đoàn hoặc tòa án.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để sửa đổi hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoạt động hoặc tạo ra một diện mạo bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do một tình trạng khuyết tật bẩm sinh gây ra, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Phòng khám: Cơ sở y tế mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (“PCP”). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (“FQHC”), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (“RHC”), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (“IHCP”) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, “RHC”): Trung tâm y tế trong khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại RHC.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, “ECM”): ECM là phương pháp tiếp cận dịch vụ chăm sóc toàn diện, liên ngành, đáp ứng các nhu cầu lâm sàng và phi lâm sàng của Hội Viên có nhu cầu y tế và xã hội phức tạp nhất.

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

Rút tên ghi danh: Để ngừng sử dụng Kaiser Foundation Health Plan, Inc. làm chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal vì hội viên không còn đủ điều kiện hoặc đã đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Hội viên phải ký vào mẫu đơn cho



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

biết họ không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho Health Care Options và rút tên ghi danh qua điện thoại.

Tiền chấp thuận (cho phép trước): Quy trình qua đó hội viên hay nhà cung cấp của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Kaiser Permanente đối với một số dịch vụ để bảo đảm chúng tôi sẽ đài thọ chúng. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự tiền chấp thuận cũng giống như sự cho phép trước

Tiền đồng thanh toán (tiền đồng trả): Khoản thanh toán mà hội viên chi trả, thường vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của Chương Trình.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc: Khả năng một hội viên của chương trình có thể tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới lên đến 12 tháng mà không gián đoạn dịch vụ, nếu nhà cung cấp và Kaiser Permanente đồng ý.

Tình trạng cấp cứu y tế: Tình trạng y tế hoặc tinh thần với các triệu chứng nghiêm trọng, chẳng hạn như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội mà một người không chuyên môn có kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có lý do hợp lý để tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:

- Đưa sức khỏe của hội viên hoặc sức khỏe thai nhi của họ vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể không thể hoạt động đúng chức năng
- Gây tử vong

Tình trạng mãn tính: Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc sẽ chuyển biến xấu hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình trạng của hội viên không trở nên xấu hơn.

Tình trạng y tế tâm thần cấp cứu: Một rối loạn tinh thần trong đó các triệu chứng đủ nghiêm trọng và dữ dội để gây nguy hiểm tức thời cho chính hội viên hay người khác, hoặc tức thời hội viên không thể thu xếp hay dùng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo, do bị rối loạn tinh thần.

Than phiền: Việc hội viên bày tỏ sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản về một dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp;



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

- Những lần tương tác với nhà cung cấp hay nhân viên;
- Quyền của hội viên trong việc tranh chấp về việc gia hạn thời gian được đề xuất bởi Kaiser Permanente, chương trình sức khỏe tinh thần hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal.

Hình thức than phiền giống với phàn nàn.

Thăm khám y tế từ xa: Các buổi thăm khám qua video tương tác và qua điện thoại theo lịch giữa quý vị và nhà cung cấp của quý vị.

Thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, DME): Thiết bị y khoa cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của hội viên yêu cầu để hội viên sử dụng tại nhà, cộng đồng hoặc cơ sở mà được sử dụng như nhà ở.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc mà pháp luật đòi hỏi cần có chỉ định của nhà cung cấp được cấp phép để được cấp, không giống các loại thuốc mua tự do (Over-The-Counter, “OTC”), không cần toa.

Trung Tâm Hộ Sinh Độc Lập (Freestanding Birth Center, “FBC”): Các cơ sở y tế nơi việc sinh sản dự kiến diễn ra, cách xa nơi cư trú của hội viên mang thai, và được cấp phép hoặc được tiểu bang chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản, chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc hậu sản và các dịch vụ ngoại trú khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”): Trung tâm y tế trong khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

Viện y tế: Một mô hình chăm sóc mà có các chức năng chính của dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính. Bao gồm dịch vụ chăm sóc toàn diện, tập trung vào bệnh nhân, dịch vụ chăm sóc được điều phối, dịch vụ dễ tiếp cận và chất lượng và an toàn.

Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife, “CNM”): Một người được cấp phép là y tá đã đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng Đã Đăng Ký California. Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép chăm sóc các trường hợp sinh thường.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trang này được cố ý để trống.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trang này được cố ý để trống.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).
Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ các ngày nghỉ lễ).
Cuộc gọi này được miễn cước. Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
393 Walnut Street
Pasadena, CA 91188



1790743394-VN (10/2025)