

Thông Tin Quan Trọng Bên Trong

Trang này được cố ý để trống



KAISER PERMANENTE®

Medi-Cal Plan Cấp 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 2024 ("EOC/DF")

Hiệu lực: Ngày 1 tháng 1 năm 2024
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Khu Vực Miền Bắc và Miền Nam California

Mục lục

Mục lục	i
Các ngôn ngữ và định dạng khác	xi
Các ngôn ngữ khác.....	xi
Các định dạng khác	xi
Dịch vụ thông dịch	xii
Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente!	1
Cẩm Nang Hội Viên	1
Liên lạc với chúng tôi.....	2
1. Bắt đầu với tư cách là Hội Viên	3
Cách tìm sự trợ giúp	3
Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente	3
Ai có thể trở thành Hội Viên.....	4
Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp	4
Thẻ Nhận Dạng ("ID").....	5
2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	7
Tổng quan về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe	7
Bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc khi nào	8
Những cân nhắc đặc biệt cho Người Mỹ Da Đỏ trong dịch vụ chăm sóc có quản lý	9
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào.....	9
Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente	10
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	10
Sinh viên chuyển đến quận mới hay bên ngoài California	11
Việc tiếp tục dịch vụ chăm sóc	13
Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc thông thường cho Hội Viên mới	13
Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc với một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới cho các Nhóm Dân Đặc Biệt.....	14



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

Mục lục

Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc khi một nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới Medi-Cal của chúng tôi	16
Những bệnh trạng đủ tiêu chuẩn cho Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc.....	16
Các yêu cầu khác về Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc.....	18
Chi phí	19
Chi phí của hội viên.....	19
Với Hội Viên nhận dịch vụ Chăm Sóc Dài Hạn và có phần Chia Sẻ Chi Phí.....	20
Nhà cung cấp sẽ được thanh toán như thế nào	21
Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	21
Yêu cầu chúng tôi hoàn trả chi phí cho quý vị.....	21
Cách nộp đơn yêu cầu thanh toán	23
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc	25
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	25
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính ("PCP").....	27
Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác	29
Cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu ("IHA")	30
Với Hội Viên Medi-Cal mới tham gia Kaiser Permanente	30
Với Hội Viên Medi-Cal có bảo hiểm Kaiser Permanente từ trước.....	30
Hội viên ở Miền Bắc California	31
Hội viên ở Miền Nam California.....	31
Chăm Sóc Định Kỳ	31
Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal	32
Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.....	33
Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới ở bên trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị.....	34
Nhà Cung Cấp ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị	36
Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cho Bệnh Trạng Hội Đủ Điều Kiện Với CCS	37
Cách hoạt động của dịch vụ chăm sóc có quản lý	38
Hội viên có cả Medicare và Medi-Cal	38
Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị thuộc Kaiser Permanente	39



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

Mục lục

Nếu bảo hiểm Medicare của quý vị không thuộc Kaiser Permanente.....	39
Bác Sĩ	39
Bệnh Viện	40
Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ	41
Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal.....	41
Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời.....	43
Dịch vụ thông dịch	44
Thời gian và khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc	45
Cuộc Hẹn	46
Đến cuộc hẹn của quý vị	46
Hủy hẹn và đổi hẹn	47
Dịch vụ y tế từ xa	47
Thanh Toán	47
Giới Thiệu.....	49
Giới thiệu theo Đạo Luật Công Bằng Cho Bệnh Nhân Ung Thư California	50
Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước).....	51
Cho Phép Trước tại Miền Bắc California	51
Cho phép trước tại Miền Nam California	52
Dịch vụ cần được Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước)	53
Ý kiến thứ hai	54
Chăm Sóc Nhạy Cảm	55
Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em	55
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người trưởng thành.....	57
Từ chối vì lý do đạo đức	58
Chăm Sóc Khẩn Cấp	59
Chăm Sóc Cấp Cứu.....	61
Chăm Sóc Sau Ổn Định	63
Đường Dây Lấy Hẹn và Tư Vấn.....	64
Chỉ thị trước	65
Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô	66
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	67
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì.....	67
Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Kaiser Permanente	71



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

Mục lục

Dịch vụ ngoại trú (không nằm viện)	71
Chủng Ngừa cho Người Trưởng Thành	71
Chăm sóc dị ứng.....	71
Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê	71
Dịch vụ nắn khớp xương	72
Đánh giá sức khỏe nhận thức	72
Dịch vụ lọc thận và lọc máu.....	73
Phẫu thuật ngoại trú và các thủ thuật ngoại trú khác	73
Dịch vụ bác sĩ.....	73
Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)	73
Liệu pháp điều trị	73
Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh	74
Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh	74
Máy hút sữa và tiếp liệu.....	74
Hướng dẫn cách nuôi con bằng sữa mẹ và dụng cụ hỗ trợ	74
Dịch vụ Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, "CNM")	74
Chăm sóc sinh nở và hậu sản.....	74
Chẩn đoán rối loạn di truyền của thai nhi và tư vấn	75
Dịch vụ trợ lý hộ sinh	75
Dịch vụ Hộ Sinh Được Cấp Phép ("LM")	75
Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ.....	75
Chăm sóc trẻ sơ sinh.....	75
Chăm sóc tiền sản	76
Dịch vụ sức khỏe tinh thần.....	76
Đánh giá sức khỏe tinh thần.....	76
Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú cho tình trạng từ nhẹ đến trung bình	76
Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa tại Quận Sacramento	78
Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa tại Quận Solano.....	79
Chăm Sóc Cấp Cứu	80
Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị một tình trạng cấp cứu y tế.	80
Dịch vụ chuyên chở cấp cứu.....	81
Giáo dục sức khỏe	81
Dịch vụ giáo dục sức khỏe từ nhân viên y tế cộng đồng ("CHW")	81



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

Mục lục

Diabetes Prevention Program ("DPP").....	82
Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ.....	82
Chăm sóc cuối đời.....	83
Chăm sóc giảm nhẹ.....	85
Nằm viện.....	85
Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê.....	85
Dịch vụ nội trú tại bệnh viện.....	86
Giải Mã Nhanh Toàn Bộ Trình Tự Hệ Gen.....	86
Dịch vụ phẫu thuật.....	86
Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được Kaiser Permanente đài thọ.....	87
Dinh dưỡng qua đường ruột và đường tĩnh mạch.....	87
Thuốc và dụng cụ tránh thai.....	87
Tiếp Liệu Xét Nghiệm Bệnh Tiểu Đường.....	87
Dược phẩm theo toa khác mà chúng tôi đài thọ.....	87
Giới hạn số lượng ngày dùng.....	88
Danh mục thuốc dành cho vật phẩm theo toa được Kaiser Permanente đài thọ.....	89
Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng đối với thuốc cho bệnh nhân ngoại trú được Medi-Cal Rx đài thọ.....	89
Nhà thuốc.....	89
Medicare Phần D.....	90
Dịch vụ và thiết bị ("trị liệu") phục hồi và luyện tập chức năng.....	91
Châm cứu.....	91
Thính học (thính giác).....	92
Điều trị sức khỏe hành vi.....	92
Phục hồi chức năng tim.....	93
Thiết bị y khoa lâu bền ("DME").....	93
Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình Whole Child Model.....	95
Bảo hiểm dụng cụ trợ thính tại các Quận với chương trình California Children's Services.....	96
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia.....	96
Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế.....	97
Trị liệu vận động.....	98
Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả.....	98



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

Mục lục

Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu	99
Trị liệu vật lý	99
Phục hồi chức năng phổi	99
Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn	99
Trị liệu ngôn ngữ	99
Dịch vụ chuyển giới	99
Thử Nghiệm Lâm Sàng	100
Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến	101
Dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính	101
Dịch vụ phòng ngừa	101
Phẫu thuật tái tạo	103
Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện	103
Quyền lợi nhân khoa	103
Khám mắt định kỳ	103
Mắt kính	104
Thiết bị hỗ trợ thị lực kém	104
Kính Áp Tròng Cần Thiết Về Mặt Y Tế	105
Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không khẩn cấp	105
Chuyên Chở Y Tế trong những trường hợp không khẩn cấp	105
Giới Hạn Chuyên Chở Y Tế	106
Chi phí Chuyên Chở Y Tế cho Hội Viên	106
Chuyên Chở Không Thuộc Y Tế	106
Giới hạn của NMT	108
Chi phí Chuyên Chở Không Thuộc Y Tế cho Hội Viên	108
Chi phí đi lại đối với Dịch Vụ Được Đãi Thọ	108
Các Quyền Lợi và Chương Trình Khác Được Kaiser Permanente	
Đãi Thọ	109
Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn ("LTSS")	109
Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Bắc California	109
Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Nam California	110
Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc	110
Quản lý chăm sóc cơ bản	110
Thông tin về Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc tại Khu Vực Miền Bắc California	110
Thông tin về điều phối dịch vụ chăm sóc tại Khu Vực Miền Nam California	111



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

Mục lục

Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (CCM)	111
Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao ("ECM").....	111
Community Supports.....	112
Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Bắc California	119
Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Nam California.....	119
Cấy Ghép Bộ Phận Chính.....	119
Dịch vụ cấy ghép cho trẻ em tại các Quận với chương trình Whole Child Model	120
Dịch vụ cấy ghép cho trẻ em tại tất cả các Quận khác	120
Dịch vụ cấy ghép cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên.....	120
Dịch vụ cấy ghép được Medi-Cal đài thọ.....	120
California Children's Services và Whole Child Model Program	120
Tính hội đủ điều kiện với chương trình CCS hoặc Whole Child Model.....	121
Nếu quý vị sống tại một quận có CCS	122
Nếu quý vị sống tại một Quận có chương trình Whole Child Model	122
Chi phí đi lại đối với dịch vụ CCS và WCM.....	122
Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia và Tại Cộng Đồng bên ngoài dịch vụ WCM.....	122
Các Quận có các chương trình Whole Child Model và CCS	123
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ.....	125
Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý tại các Quận Sacramento và Los Angeles.....	125
Dịch vụ nha khoa tại các quận khác	125
Thuốc Theo Toa cho Bệnh Nhân Ngoại Trú Được Medi-Cal Rx Đài Thọ.....	126
Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx ("CDL").....	126
Nhà Thuốc Medi-Cal Rx	127
Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa bên ngoài các Quận Sacramento và Solano	128
Dịch vụ ngoại trú:.....	128
Dịch vụ lưu trú:.....	128



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

Mục lục

Dịch vụ nội trú:	128
Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện	129
Dịch Vụ Miễn Trừ Tại Nhà và Tại Cộng Đồng 1915(c)	129
Dịch Vụ Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Gia ("IHSS")	130
Dịch vụ thẩm định của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương ("LEA")	130
Dịch vụ LEA liên quan đến các IEP và IFSP	131
Dịch vụ xét nghiệm theo chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein của Tiểu Bang	131
Chăm Sóc Sức Khỏe Nhi Khoa Trong Ngày	131
Cầu nguyện hoặc chữa lành bằng tinh thần	131
Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu	131
Dịch vụ không được Kaiser Permanente đài thọ cũng như không được Medi-Cal đài thọ	131
Một số loại thăm khám và dịch vụ	132
Vật dụng tiện nghi hoặc tiện ích	132
Dịch vụ thẩm mỹ	132
Tiếp liệu dùng một lần	132
Dịch vụ thử nghiệm	133
Dịch vụ sinh sản	133
Điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc	133
Các vật dụng và dịch vụ không phải là vật dụng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe	133
Trị liệu xoa bóp	134
Dịch vụ chăm sóc cá nhân	135
Thủ thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản	135
Vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ	135
Những dịch vụ không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm chấp thuận	135
Các dịch vụ được thực hiện bởi những người không có giấy phép	136
Dịch vụ liên quan đến một dịch vụ không được đài thọ	136
Dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì bởi các sở y tế quận	136
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có	136
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	137
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)	137
Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa	138
Kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu	140



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

Mục lục

Trợ giúp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	140
Các dịch vụ khác mà trẻ em có thể nhận được thông qua Medi-Cal	
Tính Phí Theo Dịch Vụ ("FFS") hay các chương trình khác	141
Kiểm tra nha khoa tổng quát.....	141
Dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa khác	143
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	144
Than phiền	145
Thủ Tục Thông Thường.....	145
Thủ Tục Khẩn Cấp.....	146
Khiếu nại	148
Khiếu nại thông thường	148
Thủ tục khiếu nại khẩn cấp.....	149
Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại	150
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập ("IMR") với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý.....	151
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang	152
Gián lận, lãng phí và lạm dụng.....	154
Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc.....	155
Các quy định trong thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc là gì?	156
Phạm Vi Phân Xử Qua Trọng Tài	156
Quy Định về Thủ Tục.....	158
Cách Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài	158
Nơi gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài.....	158
Chi phí liên quan đến thủ tục Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc.....	159
Lệ phí nộp đơn.....	159
Lệ Phí và Chi Phí cho Trọng Tài	159
Chi phí	160
Số Lượng Trọng Tài	160
Các Điều Khoản Tổng Quát.....	160
7. Quyền và Trách Nhiệm	162
Quyền của quý vị	162
Trách nhiệm của quý vị.....	164



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

Mục lục

Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử.....	165
Cách tham gia với tư cách là Hội Viên.....	167
Ủy Ban Tư Vấn Khách Hàng Medi-Cal.....	167
Thông báo thực hành quyền riêng tư.....	167
Thông báo về luật	169
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác, và bồi thường cho hành vi sai sót.....	170
Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản	171
Thông Báo Quyết Định	171
Nội dung trong các thông báo.....	171
Bản dịch.....	172
Thông báo về các trường hợp bất thường	172
Thông báo về việc quản lý quyền lợi của quý vị.....	172
Thông báo về các sửa đổi trong Cẩm Nang Hội Viên này	173
Thông báo về chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi	173
Thông báo cho biết Cẩm Nang Hội Viên này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Hội Viên.....	173
Thông báo về quyền lợi bảo hiểm của quý vị	173
8. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết	174
Những số điện thoại quan trọng.....	174
Những từ ngữ cần biết	174



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

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận được miễn phí Cẩm Nang Hội Viên này và những tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác. Chúng tôi cung cấp bản dịch từ các biên dịch viên đủ trình độ. 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, âm thanh, và định dạng điện tử có thể truy cập. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước.



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

Dịch vụ thông dịch

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ thông dịch 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 cho quý vị. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hay để nhận Cẩm Nang Hội Viên này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước.



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

Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente!

Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Medi-Cal Plan của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. 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 trong 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"). Đây là bản tóm tắt các quy định và chính sách của chúng tôi và dựa trên hợp đồng giữa Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị cần thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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 thuật ngữ viết hoa có ý nghĩa



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

Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente!

đặc biệt trong Cẩm Nang Hội Viên này. Xem Chương 8 ("Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết") để biết các thuật ngữ mà quý vị cần biết.

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và DHCS, 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 yêu cầu miễn phí một bản sao các chính sách và thủ tục lâm sàng và hành chính không độc quyền của chúng tôi. Cẩm Nang Hội Viên này hiện cũng có tại **kp.org/medi-cal/documents** (bằng tiếng Anh).

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (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 **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc đến ban Dịch Vụ Hội Viên tại một 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 hoặc truy cập **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh).

Xin cảm ơn,
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 Medi-Cal của chúng tôi
- Giải đáp thắc mắc về các dịch vụ được chúng tôi đài thọ
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ 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 không nói 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi phải bảo đảm là thời gian chờ của quý vị chưa đến 10 phút khi gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên. Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Ai có thể trở thành Hội Viên

Mỗi tiểu bang đều có một chương trình Medicaid; chương trình này ở California được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ tiêu chuẩn với chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi vì quý vị đủ tiêu chuẩn với Medi-Cal và sống trong Khu Vực Phục Vụ của Kaiser Permanente Medi-Cal Plan. Khu Vực Phục Vụ của chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi được mô tả ở Chương 8 trong Cẩm Nang Hội Viên này ("Các số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết").

Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn với Medi-Cal thông qua 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 An Sinh Xã Hội, xin gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số **1-800-772-1213** hay truy cập <https://www.ssa.gov/locator/> (bằng tiếng Anh).

Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp

Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là "Medi-Cal dành cho người đi làm." Quý vị có thể nhận Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngưng nhận Medi-Cal vì:

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

Quý vị có thể đặt các câu hỏi về điều kiện tham gia Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh quận ở địa phương của quý vị tại

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

(bằng tiếng Anh).

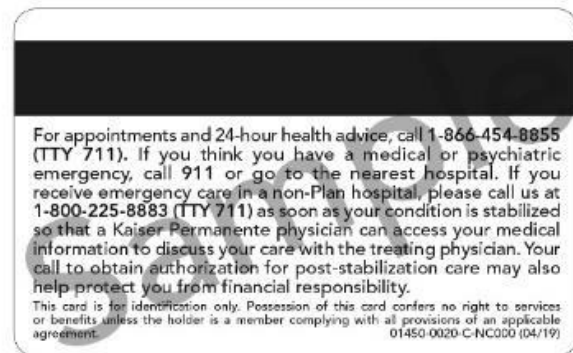


Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Quý vị cũng có thể gọi cho Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

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 Đãi Thọ từ các Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente. Quý vị cũng nên có Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, "BIC") Medi-Cal mà Tiểu Bang California đã gửi cho quý vị. Quý vị có thể phải trình BIC của quý vị khi nhận Dịch Vụ Được Đãi Thọ 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. BIC và Thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị có hình dạng như các hình mẫu bên dưới:



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

1 | Bắt đầu với tư cách là Hội Viên



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Kaiser Permanente của mình trong vòng một vài tuần kể từ khi ghi danh, hoặc nếu thẻ 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 **1-855-839-7613** (TTY **711**).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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

Medi-Cal Plan của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là 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 chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi được mô tả ở Chương 8 trong Cẩm Nang Hội Viên này ("Các số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết"). Chúng tôi hợp tác 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 Medi-Cal Plan của chúng tôi và cách làm cho chương trình hiệu quả với quý vị. Gọi **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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 cung cấp 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 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 BIC 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. Hoàn tất mẫu đơn này và gửi nó cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin một cách trực tiếp, qua điện thoại, qua bưu điện, hay qua phương tiện điện tử khác hiện có trong quận của quý vị. Để tìm văn phòng phụ trách tư cách hội đủ điều kiện tại địa phương của quý vị, xin truy cập

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> (bằng tiếng Anh).

Bất cứ lúc nào quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal của quý vị với chúng tôi và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal khác tại quận của quý vị. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, xin gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**). Hoặc truy cập

<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của mình.

Tư cách hội đủ điều kiện với 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 Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee For Service, FFS) Medi-Cal
- Quý vị ở trại giam hay ở tù



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

Nếu quý vị mất bảo hiểm dịch vụ chăm sóc có quản lý của 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 hay Medi-Cal của quý vị đài thọ hay không, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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

Người Mỹ 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 Mỹ Da Đỏ, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành 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 biết thông tin về việc ghi danh và rút tên ghi danh, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 tìm một IHCP Ngoài Mạng Lưới. Để tìm hiểu thêm, xin đọc mục "Mạng lưới nhà cung cấp" ở Chương 3 trong Cẩm Nang Hội Viên 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 ("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 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 cung cấp cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 cho bệnh nhân 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 dịch vụ 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 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 Medi-Cal khác tại quận nơi quý vị cư trú. Số lượng chương trình bảo hiểm sức khỏe để quý vị lựa chọn 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 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).

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**).



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

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

Nếu quý vị muốn rời khỏi chương trình Medi-Cal Plan 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 Foster Care Program hoặc Adoption Assistance Program
- 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 trực tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh quận ở địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

(bằng tiếng Anh).

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. Chăm Sóc Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc 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.

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



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
	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.
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Quý vị tạm thời chuyển đến một tiểu bang khác để đi học hay học cao đẳng/đại học</p>	<p>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</p>



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
	<p>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.</p> <p>Medi-Cal Rx không đài thọ thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú bên ngoài California, ngoại trừ những thuốc theo toa được cấp cho quý vị như một phần của dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu được đài thọ hay Chăm Sóc Khẩn Cấp được đài thọ.</p> <p>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.</p>

Việc tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Việc 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



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

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 của 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 Tính Phí Theo Dịch Vụ Medi-Cal sang 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 Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc" bên dưới
- Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới của quý vị là một trong những loại nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn cho Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc, như được nêu rõ trong *Hướng Dẫn Chính Sách Chuyển Tiếp Chương Trình Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal 2024* của DHCS

Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc với một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới cho các Nhóm Dân Đặc Biệt

Người thụ hưởng Medi-Cal trong các nhóm dân đặc biệt mà phải thay đổi các chương trình Medi-Cal, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2024, có thêm các biện pháp bảo vệ về Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc do Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe ("DHCS") lập ra. Các biện pháp bảo vệ thêm này áp dụng cho những người thụ hưởng mà đã chọn một chương trình Medi-Cal mới cũng như những người mà đã không được lựa chọn trong chương trình Medi-Cal của họ. Các nhóm dân đặc biệt bao gồm những người:

- Được phép nhận dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường
- Được phép nhận Hỗ Trợ Cộng Đồng
- Đang nhận dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp
- Được ghi danh vào các chương trình miễn trừ 1915(c)
- Đang nhận dịch vụ hỗ trợ chăm sóc tại gia (In-Home Supportive Services, "IHSS")
- Được ghi danh vào chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (California Children's Services, "CCS") hay Whole Child Model



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

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

- Đang nhận dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời hoặc là thanh thiếu niên cho đến 25 tuổi trước đây được nuôi dưỡng tạm thời
- Đang được điều trị tích cực cho những bệnh lây nhiễm mãn tính: HIV/AIDS, bệnh lao, viêm gan B và C
- Đang dùng thuốc ức chế miễn dịch, thuốc điều hòa hệ miễn dịch và chế phẩm sinh học
- Đang được điều trị bệnh thận giai đoạn cuối (end-stage renal disease, "ESRD")
- Có khuyết tật trí tuệ hay phát triển (intellectual/developmental disability, I/DD)
- Có chứng mất trí
- Đang trong quá trình đánh giá cấy ghép nội tạng, trong danh sách chờ được cấy ghép nội tạng, đang được cấy ghép nội tạng, hay đã được cấy ghép nội tạng trong 12 tháng qua
- Đang mang thai hay trong giai đoạn hậu sản (trong vòng 12 tháng tính từ cuối thai kỳ hay chẩn đoán sức khỏe tinh thần thai phụ)
- Đang nhận dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa
- Đang được điều trị bằng dược phẩm và nếu loại bỏ những dược phẩm đó có nguy cơ gây ra các triệu chứng cai thuốc nghiêm trọng hoặc tử vong
- Đang được chăm sóc cuối đời
- Đang được chăm sóc sức khỏe tại gia
- Đang sống tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (Skilled Nursing Facilities, "SNF")
- Được ghi danh vào dịch vụ chăm sóc có quản lý và đang sống tại một Cơ Sở Chăm Sóc Trung Cấp dành cho những người có Khuyết Tật Phát Triển (Intermediate Care Facility/Developmental Disabilities, "ICF/DD")
- Đang nhận dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện
- Được chăm sóc hậu xuất viện sau khi nằm viện nội trú, SNF, ICF/DD, hay cơ sở bán cấp tính vào hay sau ngày 1 tháng 12 năm 2023
- Đang nhận hay gần đây đã được cho phép nhận Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (Durable Medical Equipment, DME) trong vòng 30 ngày qua
- Đang nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, "CBAS")



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

Để biết thêm thông tin về Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc cho các nhóm dân đặc biệt, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Việc 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 cho Việc 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 cho Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc

Bệnh trạng đủ tiêu chuẩn	Phạm vi bảo hiểm thuộc Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc
Quý vị là hội viên mới, được nhận Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc thông thường	Dịch Vụ Được Đài Thọ trong tối đa 12 tháng
Quý vị là hội viên thuộc một trong các nhóm dân Đặc Biệt được liệt kê trong mục "Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc" này	Dịch Vụ Được Đài Thọ trong tối đa 12 tháng. Thời hạn cụ thể có thể khác nhau dựa theo nhóm dân.
Quý vị có một bệnh trạng cấp tính	Dịch Vụ Được Đài Thọ cho đến khi bệnh trạng cấp tính chấm dứt
Quý vị có một bệnh trạng mãn tính nghiêm trọng	Dịch Vụ Được Đài Thọ 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



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

Bệnh trạng đủ tiêu chuẩn	Phạm vi bảo hiểm thuộc Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc
	(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 Thọ trong thời gian quý vị mang thai cho đến giai đoạn hậu sản 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 Thọ trong tối đa 12 tháng từ khi có chẩn đoán về sức khỏe tinh thần hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tính theo thời điểm nào đến sau
Quý vị mắc bệnh ở giai đoạn cuối	Dịch Vụ Được Đãi Thọ trong suốt thời gian quý vị bị bệnh. 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 là đứa trẻ dưới 3 tuổi	Dịch Vụ Được Đãi Thọ 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 thứ ba của đứa trẻ
Quý vị được xếp lịch phẫu thuật hoặc một thủ thuật khác mà là một phần của quá trình điều trị	Dịch Vụ Được Đãi Thọ liên quan đến phẫu thuật hay thủ thuật của quý vị: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu quý vị là Hội Viên mới, phẫu thuật hay thủ thuật đó phải do nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và ghi vào hồ sơ là sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực.



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

Bệnh trạng đủ tiêu chuẩn	Phạm vi bảo hiểm thuộc Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc
	<ul style="list-style-type: none">• 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 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 Việc 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.
- 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
- Quý vị yêu cầu Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc trong các khung thời gian quy định:
 - ◆ Trong vòng 30 ngày (hoặc càng sớm càng tốt) kể từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới, được nhận Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc thông thường. Yêu cầu nhận được sau 30 ngày sẽ được quyết định theo từng trường hợp.
 - ◆ Trong vòng 12 tháng kể từ ngày hiệu lực nếu quý vị thuộc một trong các nhóm dân đặc biệt được liệt kê trong mục "Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc" này



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

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

- ◆ Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhà cung cấp rời khỏi mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Yêu cầu nhận được sau 30 ngày sẽ được quyết định theo từng trường hợp.
- 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 Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc. Để biết thêm thông tin về Việc 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").

Nếu quý vị là Người Mỹ 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 Mỹ 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị được ghi danh vào California Children's Health Insurance 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 thanh toán.

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 (sự 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").

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 phần Chia Sẻ Chi Phí

Quý vị có thể phải thanh toán phần chia sẻ chi phí mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ chi phí tùy thuộc vào thu nhập và nguồn tài chính 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 Dịch Vụ Hỗ Trợ Dài Hạn (Long-term Support Services, "LTSS") cho đến khi số tiền mà quý vị đã trả bằng phần chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Chương



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

Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe đài thọ cho đến khi quý vị đã trả toàn bộ phần chia sẻ chi phí 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. Chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp 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. Chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để quyết định số tiền cần trả cho mỗi dịch vụ

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp, xin truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi **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 mà chúng tôi phải chi trả. Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho một Dịch Vụ Được Đài Thọ, xin đừng thanh toán cho hóa đơn đó. Gọi ngay cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị có thể truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://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:

- 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 không được chúng tôi đài thọ.



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

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

- Quý vị đã nhận được Dịch Vụ Được Đòi Thọ sau khi trở thành Hội Viên 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 Đòi Thọ.
- Quý vị trình bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho Dịch Vụ Được Đòi Thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị đã nhận Dịch Vụ Được Đòi 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 tiền chấp thuận (sự cho phép trước).
- Nếu Dịch Vụ Được Đòi Thọ thường yêu cầu sự tiền chấp thuận (sự 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 đòi 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 sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đòi thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ đó không phải là Dịch Vụ Được Đòi Thọ đối với chúng tôi
- Quý vị có phần Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không được đáp ứng
- Quý vị đã đến khám một bác sĩ không nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một biểu mẫu cho biết dù thế nào quý vị cũng muốn được 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 của quý vị đòi thọ

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong một lá thư 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 có tên Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, "NOA") trong đó có thông tin về quyền khiếu nại của quý vị.



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

Cách nộp đơn yêu cầu thanh toán

Nếu quý vị đã trả cho dịch vụ mà quý vị đã nhận, quý vị có thể nộp đơn 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 **1-855-839-7613** (TTY **711**) để yêu cầu mẫu đơn 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 nộp đơn 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; hoặc
- Nếu quý vị không thể truy cập mẫu đơn điện tử (hay lấy mẫu đơn giấy), bằng cách 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:

Kaiser Permanente
Claims Administration - NCAL
P.O. Box 12923
Oakland, CA 94604-2923



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

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

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 90242-7004



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HAY NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO

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 ID Kaiser Permanente của quý vị có in tên Khu Vực Chính của quý vị. Nếu quý vị đến Khu Vực còn lại 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 tiền 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 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 theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 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 có bảo hiểm Medi-Cal chỉ được chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, "PCP") trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi. Hội Viên mới 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 nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal là đội ngũ các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với chúng tôi để cung cấp Dịch Vụ Được Đãi Thọ cho Hội Viên của chúng tôi. 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. Nếu quý vị cần Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal, xin gọi **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị có thể tìm thấy danh bạ nhà cung cấp có thể tìm kiếm tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). 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** (bằng tiếng Anh). Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Tại Miền California, nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới 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 được mô tả trong tiêu đề "Chăm Sóc Nhạy Cảm" ở phần sau của chương này.

Hãy đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal của quý vị và mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" ở Chương 4.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính ("PCP")

Nhà cung cấp dịch vụ 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.

Để giúp 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 ra bác sĩ nào đang tiếp 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
- 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



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính của mình tại một Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, "FQHC"), một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, "IHCP") hoặc một Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, "RHC") trong mạng lưới của chúng tôi. 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 Mỹ Da Đỏ có thể chọn một IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp 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 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, lựa chọn 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
- 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



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 Đãi Thọ, bao gồm 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 Medi-Cal 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

Tốt nhất quý vị nên 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. Để biết cách chọn hay đổi PCP của quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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, 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.

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 một Cơ Sở Thuộc Chương Trình mà tôi muốn đến khám không?



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Văn phòng PCP đó có ở gần nhà, nơi làm việc của tôi hay trường học của con tôi không?
- Bác sĩ đó có nói ngôn ngữ của tôi không?
- Giờ làm việc của PCP đó có phù hợp với lịch trình của tôi 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 đầu tiên để được thăm khám sức khỏe ban đầu (Initial Health Appointment, "IHA"). Mục đích của IHA là để giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử bệnh 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 sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Nếu PCP của quý vị làm việc tại một cơ sở không thuộc The Permanente Medical Group hay Southern California Permanente Medical Group:

- Khi quý vị gọi điện đặt lịch IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là Hội Viên Kaiser Permanente Medi-Cal. Cho họ biết số ID Kaiser Permanente của quý vị.

Mang theo thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ ID có ảnh của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc 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.

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 cần được thăm khám sức khỏe ban đầu ("IHA"). 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 lên lịch để cập nhật bất kỳ thông tin bổ sung nào vào hồ sơ y tế của quý vị.



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

Hội viên ở Miền Bắc California

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi đến số điện thoại của ban điều phối dịch vụ chăm sóc được ghi bên dưới để biết quận nơi quý vị sống:

Quận Miền Bắc California nơi quý vị sống	Số điện thoại của ban điều phối dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần gọi
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Gọi 1-833-721-6012, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Gọi 1-833-952-1916, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.

Hội viên ở Miền Nam California

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613**.

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, giáo dục và tư vấn về sức khỏe.

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 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" (Tương Lai Tươi Sáng) 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 các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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, tiêm chủng, điều trị, kê toa 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	1-866-454-8855 (TTY 711) hoặc truy cập kp.org (bằng tiếng Anh)
Miền Nam California	1-833-574-2273 (TTY 711) hoặc truy cập kp.org (bằng tiếng Anh)

Với dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Tất cả các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới 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.

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 Hội Viên này.

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 Đài Thọ cho Hội Viên của chúng tôi.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. là một chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý. Khi quý vị chọn chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi, quý vị đang lựa chọn



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal của chúng tôi. Quý vị phải nhận được hầu hết các Dịch Vụ Được Đãi 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 tiên chấp thuận đối với dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu. Quý vị cũng có thể đến với một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới mà không cần giấy giới thiệu hay sự tiên chấp thuận đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến với Nhà Cung Cấp 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. Ngoại trừ những trường hợp này, quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc tiên chấp thuận khi sử dụng tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không chúng sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe 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.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện 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 Trong Mạng Lưới Medi-Cal khác mà sẽ cung cấp những dịch vụ mà quý vị cần. Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 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 Định Kỳ, bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa, 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm trực tuyến các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal và các địa điểm tại **kp.org/finddoctors** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể tải xuống một bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp tại **kp.org/Medi-Cal/documents** (bằng tiếng Anh).



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

Để lấy một bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx, 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 gọi **1-800-977-2273** và nhấn số 5 hoặc gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại <https://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 nhà cung cấp 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
- 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 cần các dịch vụ sức khỏe tinh thần, hãy đến một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal hay nhà cung cấp chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần ở quận 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.

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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 Ngoài Mạng Lưới ở trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính, ngoại trừ:

- Chăm Sóc Cấp Cứu



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Chăm Sóc Nhạy Cảm, như được mô tả trong đề mục "Chăm Sóc Nhạy Cảm" của chương này

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 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 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 mà quý vị nhận được 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 Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp, và Chăm Sóc Nhạy Cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là một Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có thể được chăm sóc tại một IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu.

Nếu quý vị cần các Dịch Vụ Được Đòi Thò Cần Thiết Về Mặt Y Tế mà 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 Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới để nhận các dịch vụ đó. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến với Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới, chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

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 đòi thò thuốc đó như một phần trong dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp được đòi thò cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp đưa toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc, những thuốc được kê toa cho quý vị sẽ được đòi thò 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 đòi thò" ở Chương 4.

Lưu ý: Nếu quý vị là một Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có thể được chăm sóc tại một IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. Một IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu hội viên Người Mỹ 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.



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

Nếu quý vị cần được trợ giúp với các dịch vụ Ngoài Mạng Lưới, hãy nói chuyện với PCP của quý vị, hoặc gọi ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Nhà Cung Cấp ở 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 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Nếu quý vị ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải Chăm Sóc Cấp Cứu hay Chăm Sóc Khẩn Cấp, hãy gọi đến số điện thoại của đường dây tư vấn ghi ở mặt sau của thẻ ID Kaiser Permanente, và nói chuyện với một 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 đưa toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc, những thuốc được kê toa cho quý vị sẽ 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.

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.

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, Kaiser Permanente 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,



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

không phải Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp, hay các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, 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 nộp đơn yêu cầu thanh toán, xin xem mục "Yêu cầu chúng tôi thanh toán cho một hóa đơn" ở Chương 2.

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 gọi 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 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 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 cho bệnh nhân ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP Ngoài Mạng Lưới.

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 theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

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

California Children's Services (CCS) Program là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ 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 quý vị cần các dịch vụ chăm



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

sức khỏe cho một bệnh trạng hội đủ điều kiện với chương trình California Children's Services ("CCS") và chúng tôi không có bác sĩ chuyên khoa được CCS chấp thuận trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết cho quý vị, quý vị có thể đến khám miễn phí với một nhà cung cấp được CCS chấp thuận bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, xin xem đề mục "California Children's Services và Whole Child Model Program" ở Chương 4 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

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 Đòi Thò 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, The 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 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 đòi thò. Medi-Cal luôn là bên thanh toán cuối cùng.

Chương trình Medi-Cal của chúng tôi không đòi thò 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 đòi thò dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, bao gồm chuyên 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.



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

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 biết thông tin chi tiết về bảo hiểm. Bảo hiểm Medi-Cal bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị có giới hạn, 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 có thể chọn PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal của quý vị. Bác sĩ 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 một bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal tại **kp.org/Medi-Cal/documents** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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. Điều này được gọi là Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc. Quý vị có thể đọc thêm về Việc Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc ở Chương 2 trong Cẩm Nang Hội Viên này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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.

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 có 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Bệnh Viện

Với dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, xin 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 **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



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

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 đối với dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ định kỳ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu hay 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 **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.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Kaiser Permanente Medi-Cal ("Danh Bạ Nhà Cung Cấp") 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 Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal tại Khu Vực Miền Bắc California và sáu Danh Bạ 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.

Nơi Quý Vị Sống tại Miền Bắc California	Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có thể rất hữu ích cho quý vị
Amador, Fresno, Kings, Madera, Mariposa, San Joaquin, Stanislaus, Northern Tulare, Amador	Trung Tâm California
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, Sutter, Yolo	Sacramento
Alameda, Contra Costa,	Diablo và Napa/Solano hoặc East Bay
Napa, Solano	Diablo và Napa/Solano
Marin, Napa, Sonoma	San Francisco, Marin và Sonoma
San Francisco	San Francisco
San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz	South Bay & Peninsula



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

Nơi Quý Vị Sống tại Miền Nam California	Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal có thể rất hữu ích cho quý vị
Los Angeles	Baldwin Park, Bellflower, và South Bay
Riverside, San Bernardino, Los Angeles	Inland Empire & Coachella Valley
Kern, Ventura, Tulare, Los Angeles	Quận Kern, Khu Vực Thung Lũng và WVC
Los Angeles	Khu Trung Tâm Los Angeles
Orange, Los Angeles, San Bernardino	Quận Orange
San Diego, Imperial	San Diego

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:

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

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. Danh bạ này cũng cho biết nhà cung cấp có tiếp nhận thêm bệnh nhân mới không. Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal cũng ghi rõ mức độ dễ tiếp cận tòa nhà cho người khuyết tật, chẳng hạn như bãi đậu xe, bờ dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

sinh có cửa rộng và thanh nắm. Nếu quý vị muốn thông tin về trình độ học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận của hội đồng, vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm thấy 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 của 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 **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 thấy một nhà thuốc tham gia chương trình gần quý vị bằng cách 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 **1-800-977-2273** và nhấn số 5 hay gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

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 ở bảng bên dưới.

Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Quý vị nên có thể lấy hẹn thăm khám trong vòng
Cuộc hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp mà không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước)	48 giờ
Cuộc hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp mà cần 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)	15 ngày làm việc



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Quý vị nên có thể lấy hẹn thăm khám trong vòng
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 để được kết nối với y tá tư vấn

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 sức khỏe của quý vị. Ngoài ra, nếu quý vị muốn chờ lấy hẹn sau để phù hợp hơn với lịch trình của mình hoặc đến với nhà cung cấp khác mà quý vị chọn, nhà cung cấp của quý vị sẽ tôn trọng ý 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 khi gọi điện cho chúng tôi hoặc khi quý vị nhận các Dịch Vụ Được Đãi Thọ, vui lòng cho chúng tôi biết. Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ em hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm



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

hiểu thêm về dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente, hãy gọi tới 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, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển dành cho nơi quý vị sống, xin truy cập trang mạng của chúng tôi: **kp.org/Medi-Cal/documents** (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở cách xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên 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 một nhà cung cấp Medi-Cal ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sống. 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 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 5 hoặc **711**).



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

Cuộc Hẹn

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Tại Miền Bắc California, xin gọi **1-866-454-8855** (TTY 711) để lấy hẹn. Tại Miền Nam California, xin gọi **1-833-574-2273** (TTY 711). 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 điện
- Mang theo thẻ BIC, 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, 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
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc dùng của quý vị trong trường hợp quý vị cần đến chúng

Với dịch vụ Chăm Sóc 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 Đãi Thọ, chúng tôi có thể thu xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Tuy 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 cho quý vị.

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

Xem mục "Chuyên Chở Y Tế trong những trường hợp không khẩn cấp" ở Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ") để biết thêm thông tin về dịch vụ chuyên chở dành cho quý vị.



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

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 bác sĩ 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, bác sĩ của quý vị có thể ngừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một bác sĩ 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 Đãi 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 Đãi Thọ. Quý vị không bắt buộc phải dùng hình thức y tế từ xa. Một số Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal chỉ cung cấp dịch vụ thông qua y tế từ xa và không có một địa điểm thực nào mà ở đó quý vị có thể nhận Dịch Vụ Được Đãi Thọ. Thay vào đó, quý vị có thể chọn nhận Dịch Vụ trực tiếp từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.

Thanh Toán

Quý vị **không** phải chi trả cho Dịch Vụ Được Đãi Thọ, trừ khi quý vị có phần chia sẻ chi phí 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 phần chia sẻ chi phí" ở Chương 2 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Hãy cho chúng tôi biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

và lý do nhận được hóa đơn này. 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 Đãi Thọ nào.

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 gọi **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Rx để lấy thông tin tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (bằng tiếng Anh).

Quý vị phải nhận được sự tiên 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 tiên chấp thuận để đến với Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới để được Chăm Sóc Khẩn Cấp.
- Một số dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm như được mô tả trong chương này

Nếu quý vị không nhận được sự tiên 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, xin xem các đề mục đó trong chương này.

Nếu quý vị cần các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế được Medi-Cal đãi thọ mà 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 Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới để nhận các dịch vụ đó.

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. Quý vị sẽ phải thông báo bằng văn bản cho chúng tôi biết lý do quý vị đã phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể nhận lại tiền không. Quý vị có thể lấy mẫu đơn yêu cầu thanh toán trực tuyến tại kp.org (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp nếu quý vị cần trợ giúp để điền mẫu đơn yêu cầu thanh toán.



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

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, nhận 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 mục "Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời" trong Cẩm Nang Hội Viên này. Văn phòng bác sĩ 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.

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. Điều này 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

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

- Các buổi thăm khám với PCP
- Bác sĩ chuyên khoa đo thị lực
- Các dịch vụ sức khỏe tinh thần cho các bệnh trạng từ nhẹ đến trung bình, kể cả các đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu
- Các buổi thăm khám Sản Khoa/Phụ Khoa ("Sản/Phụ Khoa")
- Chăm Sóc Khẩn Cấp từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người trưởng thành, chẳng hạn như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Chăm Sóc Cấp Cứu
- 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 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 (các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới có thể yêu cầu giấy giới thiệu)

Trẻ em cũng có thể nhận một số dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú, dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà không cần sự đồng ý của phụ huynh. Để biết thêm thông tin, hãy đọc "Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em" trong chương này và "Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện" ở Chương 4 trong cẩm nang này.

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 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 điều trị ung thư 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



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- 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.

Sẵn sàng để bỏ hút thuốc? Để tìm 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).

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

Tiền Chấp Thuận (Cho Phép Trước)

Cho Phép Trước tại Miền Bắc California

Với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần yêu cầu The Permanente Medical Group cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc đó. Điều này được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, chấp thuận trước hoặc tiền chấp thuận. Điều này có nghĩa là The 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), The Permanente Medical Group ("TPMG") 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).

Với các yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp cho biết hoặc người được TPMG chỉ định 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



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

tối đa của quý vị, TPMG 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 và 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 của quý vị, 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 The Permanente Medical Group cần thêm thông tin hoặc thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Cho phép trước tại Miền Nam California

Với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần yêu cầu Southern California Permanente Medical Group cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc đó. 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 ("SCPMG") 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).

Với các yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp cho biết hoặc người được SCPMG chỉ định 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, SCPMG sẽ đưa ra quyết định cho phép cấp tốc (nhanh).



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 và 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.

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 hay bên ngoài Khu Vực Phục Vụ



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

thuộc Khu Vực Chính của quý vị. Quý vị cũng không cần được tiền chấp thuận để được Chăm Sóc Khẩn Cấp nếu quý vị ở bên ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của mình. Bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần được tiền chấp thuận cho hầu hết các dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm. Để biết thông tin về dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm, xin xem mục "Chăm Sóc Nhạy Cảm" ở 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 theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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.

Để tham khảo 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 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 cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**) để được trợ giúp xin ý kiến thứ hai với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal.

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 quý vị cần.

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 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 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để tham khảo ý



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

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 quyết định 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 phàn nàn. Để tìm hiểu thêm về phàn nàn, hãy đọc "Than Phiền" ở Chương 6 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Chăm Sóc Nhạy Cảm

Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số Dịch Vụ Được Đãi Thọ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em.

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

- Các dịch vụ về tấn công tình dục, bao gồm chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị:

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú đối với:
 - ◆ Trường hợp bị tấn công tình dục
 - ◆ Loạn luân
 - ◆ Tấn công về mặt thể xác
 - ◆ Bạo hành trẻ em
 - ◆ Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hay người khác



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị 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)
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
 - ◆ Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện không được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này. Quý vị phải nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tinh thần ở quận nơi quý vị sống. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện" ở Chương 4 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai, hoặc dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hay phòng khám 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 tiên chấp thuận (cho phép trước). Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ liên quan đến bệnh lây truyền qua đường tình dục từ nhà cung cấp kế hoạch hóa gia đình Medi-Cal.

- ***Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa cho Hội Viên ở Quận Sacramento và Quận Solano***
Với dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa, quý vị có thể đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal mà không cần giấy giới thiệu và cũng không cần sự cho phép trước. PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi để nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà được đài thọ.
- ***Các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần cho Hội Viên tại tất cả các quận khác thuộc California ở các Khu Vực Miền Bắc và Miền Nam California của chúng tôi***
Chúng tôi không đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa cho Hội Viên sống bên ngoài các Quận Sacramento và Solano. Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa được đài thọ bởi chương trình sức khỏe tinh thần ở quận, dành cho quận nơi quý vị sống.

Với dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa, quý vị có thể đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal mà không cần giấy giới thiệu và cũng không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước). PCP của quý vị



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự tiên chấp thuận từ chúng tôi để nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ em mà được đài thọ.

Các dịch vụ từ một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới không liên quan đến dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp Medi-Cal bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, hay để yêu cầu dịch vụ chuyên chở để đến thăm khám với nhà cung cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Trẻ em có thể nói chuyện riêng với nhân viên các quan ngại về sức khỏe của mình bằng cách 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.

Chúng tôi sẽ không gửi thông tin về việc nhận dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm cho phụ huynh hay người giám hộ. 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 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người trưởng thành

Là người trưởng thành từ 18 tuổi trở lên, quý vị có thể không muốn 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 sau:

- Kế hoạch hóa gia đình/biện pháp ngừa thai (bao gồm dịch vụ triệt sản cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên).
- Xét nghiệm mang thai và tư vấn
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (HIV/AIDS)
- Phòng ngừa/xét nghiệm/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 là Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới 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 không cần chúng tôi giới thiệu hay tiên chấp thuận (cho phép trước). Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê tại đây như dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ



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

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 theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể 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, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm với bất kỳ hội viên nào khác nếu không có văn bản cho phép từ quý vị, Hội Viên nhận dịch vụ chăm sóc. 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 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 Đề Nghị vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số Dịch Vụ Được Đề Nghị nếu họ không đồng tình với các dịch vụ này vì lý do đạo đức. 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. Kaiser Permanente 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 theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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 đề nghị:

- **kế hoạch hóa gia đình**
- **các dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp**
- **triệt sản, kể cả thủ thuật thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con**
- **điều trị vô sinh**
- **phá thai**



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

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. Hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711). Hỏi xem nhà cung cấp đó có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần hay không.

Những dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị, và 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, phòng khám) mà sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Gọi ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1 800-464-4000 (TTY 711)** nếu quý vị có thắc mắc hay cần được trợ giúp tìm một nhà cung cấp.

Chăm Sóc Khẩn Cấp

Chăm Sóc Khẩn Cấp **không** dành cho 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 mà không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu một cuộc hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal, 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 Lấy Hẹn và Tư Vấn thuộc Khu Vực Chính của quý vị:

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

Nhu cầu Chăm Sóc Khẩn Cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Sốt
- Đau tai
- Bong cơ
- Dịch vụ thai sản.

Quý vị có thể nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal khi quý vị ở trong Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của mình. 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 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 được Chăm Sóc Khẩn Cấp sức khỏe tinh thần, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tinh thần ở quận của quý vị hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi. Gọi cho chương trình sức khỏe tinh thần ở quận của quý vị, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn cước của tất cả các quận, xin 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 của quý vị, 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" trong "Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" ở Chương 4.

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 liên quan đến việc Chăm Sóc Khẩn Cấp cho quý vị, Nhà Cung Cấp Medi-Cal



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

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 tại Hoa Kỳ, bao gồm cả bất kỳ Lãnh Thổ nào thuộc Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hay cơ sở nào 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 bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào 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 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 (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) sẽ rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng – điều này bao gồm cả 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
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Những tình trạng cấp cứu tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hay ý nghĩ muốn tự sát (được các chương trình sức khỏe tinh thần ở quận đài thọ)
 - ◆ Ở các Quận Sacramento và Solano, các tình trạng cấp cứu tâm thần được chúng tôi đài thọ



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

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- ◆ Tại tất cả các quận khác thuộc các Khu Vực Miền Bắc và Miền Nam California của chúng tôi, các tình trạng cấp cứu tâm thần được đài thọ bởi các chương trình sức khỏe tinh thần ở quận
- Chảy máu dữ dội
- Bồng nặng
- Đau dữ dội
- Khó thở

Đừng đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) để được Chăm Sóc Định Kỳ hay để nhận các dịch vụ chăm sóc không cần ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ Chăm Sóc Định Kỳ từ PCP của mình, người hiểu quý vị rõ nhất. 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 đến số điện thoại của 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.

Nếu quý vị cần dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu khi ở xa nhà, hãy đến bệnh viện 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**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc Kaiser Permanente trước khi đến ER.

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.

Lưu ý: Đừng gọi **911** trừ khi quý vị suy luận hợp lý rằng quý vị đang rơi vào tình trạng cấp cứu. 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, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
- Thiết bị DME mà quý vị nhận được phải liên quan đến dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà quý vị sử dụng trong bệnh viện.

Để biết thêm thông tin về thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này, 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 tiền 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 tiền 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)**. Ngoài ra, họ 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

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. Tại Miền Bắc California, xin gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)**. Tại Miền Nam California, xin gọi **1-833-574-2273 (TTY 711)**.

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 các phương tiện chuyên chở liên quan mà chúng tôi đã 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

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 chúng tôi

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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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

Bản chỉ thị trước về dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 trong tương lai. Quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc 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 xuống biểu mẫu miễn phí từ trang mạng của chúng tôi 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 biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 gì

Chương này giải thích các Dịch Vụ Được Đài Thọ cho quý vị với tư cách là Hội Viên của 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:

- Chăm Sóc Cấp Cứu
- Dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị
- Một số dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm như được mô tả trong Chương 3 của Cẩm Nang Hội Viên này

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. Để biết thêm thông tin về Dịch Vụ Được Đài Thọ, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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".

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

- Dịch vụ không nằm viện (ngoại trú)



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Một số lượng giới hạn thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú Hầu hết các thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx thuộc Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ
- 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
- Các dịch vụ sức khỏe tinh thần (Ngoại trừ các Quận Sacramento và Solano, chúng tôi đài thọ cho các bệnh trạng từ nhẹ đến trung bình, kể cả các đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu)
- 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 (trị liệu) phục hồi và luyện tập chức năng
- 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



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

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) và được liệt kê trong Cẩm Nang Hội Viên này và mọi bản sửa đổi.

Dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế bao gồm các Dịch Vụ Được Đòi Thò 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
- Đạt được, duy trì hay phục hồi khả năng hoạt động

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 Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) của liên bang. 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.



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

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 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.

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 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 của liên bang về quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ ("EPSDT").

EPSDT 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 trong gia đình có thu nhập thấp. EPSDT 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. Mục tiêu của EPSDT 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. Để biết thêm thông tin về các chương trình khác, xin đọc "Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" trong chương này.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 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). Chúng tôi đài thọ những 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"), kể cả những 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").

Quý vị cũng có thể nhận được một số chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành tại 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" 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. Những dịch vụ này có thể bao gồm thuốc gây mê/tê cho các thủ thuật nha khoa khi được một bác sĩ gây mê/tê cung cấp.

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 mê/tê do chuyên viên y tế thực hiện
- Dịch vụ thực hiện tại cơ sở y tế liên quan đến việc dùng thuốc an thần hay thuốc 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 tại bệnh viện



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

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 khớp xương

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 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. 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)**. Những Hội Viên sau đây đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ nắn khớp xương từ các nhà cung cấp trong mạng lưới American Specialty Health:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Hội Viên mang thai cho đến giai đoạn 60 ngày ngay sau hậu sản
- 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

▪ ***Dịch vụ nắn khớp xương từ các cơ sở của Quận, FQHC và 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 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 nắn khớp xương ngoại trú. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Chúng tôi đòi hỏi 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.



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

Dịch vụ lọc thận và lọc máu

Chúng tôi đòi hỏi cho việc điều trị lọc thận Cần Thiết Về Mặt Y Tế. Chúng tôi cũng đòi hỏi các dịch vụ lọc máu (lọc 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 lọc thận đề ra.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- 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 Cần Thiết Về Mặt Y Tế, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị
- Thuốc và các sản phẩm được cho dùng. Đây là những loại thuốc và sản phẩm cần được cho dùng hoặc được giám sát bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi đòi hỏi những sản phẩm này khi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal kê toa cho quý vị, thể theo các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi. Để được đòi hỏi, các sản phẩm đó phải được cho dùng tại một Cơ Sở Thuốc Chương Trình hay trong các lần đến thăm khám tại nhà. Ví dụ về các loại dược phẩm được cho dùng mà chúng tôi đòi hỏi, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:



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

- ◆ Máu toàn phần, hồng cầu, huyết tương và tiểu cầu
- ◆ Thuốc hóa trị ung thư
- ◆ Kháng thể dị ứng
- ◆ Thuốc và các sản phẩm được cho dùng bằng phương pháp truyền tĩnh mạch hoặc tiêm chích

Để biết thêm thông tin về danh mục thuốc của chúng tôi, xin xem đề mục "Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú được Kaiser Permanente đài thọ" ở phần sau của Chương 4 này.

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh được Medi-Cal chấp thuận là nhà cung cấp trong Comprehensive Perinatal Services Program ("CPSP"). Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh là hình thức thay thế cho dịch vụ chăm sóc thai sản tại bệnh viện dành cho những bà mẹ đang 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 tiền thuê hoặc mua máy hút sữa 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.

Dịch vụ Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, "CNM")

Chúng tôi đài thọ dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh có chứng nhận mà làm việc trong phạm vi hành nghề.

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

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

Chúng tôi đòi hỏi 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

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 cho phụ nữ mang thai và sau khi sinh, hỗ trợ trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm cả hỗ trợ trong trường hợp bị hư thai, thai chết lưu và phá thai.

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ trợ lý hộ sinh đủ tiêu chuẩn trong thời gian quý vị mang thai cho đến khi chuyển dạ và sinh con, và giai đoạn hậu sản. Medi-Cal không đòi hỏi mọi dịch vụ trợ lý hộ sinh. Để được Medi-Cal đòi hỏi, dịch vụ trợ lý hộ sinh phải được một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal đề nghị. Nếu quý vị được Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal đề nghị, chúng tôi sẽ đòi hỏi:

- Một buổi hỗ trợ ban đầu
- Tối đa thêm tám buổi hỗ trợ kéo dài một tiếng, có thể được cung cấp dưới bất kỳ hình thức kết hợp nào của các buổi hỗ trợ tiền sản và hậu sản
- Hỗ trợ trong thời gian chuyển dạ và sinh con, phá thai hay hư thai.
- Tối đa hai buổi hỗ trợ hậu sản kéo dài lâu hơn trong ba tiếng, sau khi kết thúc thai kỳ. Quý vị được đòi hỏi với số buổi hỗ trợ được xác định theo Medi-Cal.

Các buổi hỗ trợ bổ sung phải được tiền chấp thuận.

Dịch vụ Hộ Sinh Được Cấp Phép ("LM")

Chúng tôi đòi hỏi cho dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh được cấp phép mà làm việc trong phạm vi hành nghề.

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 đòi hỏi 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.

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 đòi hỏi 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



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

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.

Chăm sóc tiền sản

Chúng tôi đài thọ cho nhiều lần khám chăm sóc tiền sản.

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 ở 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 Trong Mạng Lưới Medi-Cal đủ tiêu chuẩn. Quý vị có thể xem danh sách nhà cung cấp trực tuyến 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

- ***Với Hội Viên tại các Quận Sacramento và Solano***

Nếu nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần quyết định quý vị cần dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, "SMHS"), quý vị sẽ nhận được các dịch vụ đó từ một trong những Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal

- ***Với Hội Viên sống bên ngoài các Quận Sacramento và Solano***

Nếu nhà cung cấp sức khỏe tinh thần của quý vị quyết định rằng quý vị cần dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ("SMHS"), nhà cung cấp của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tinh thần ở quận.

Chúng tôi sẽ đài thọ cho các dịch vụ phòng ngừa, 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

Nếu nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị xác định rằng quý vị có tình trạng sức khỏe tinh thần nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tinh thần, cảm xúc hoặc hành vi, chúng tôi sẽ đài thọ cho các dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú sau đây:



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần cho cá nhân và nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi cần để đánh giá 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 để theo dõi việc trị liệu bằng thuốc
- Dịch vụ hình ảnh và xét nghiệm liên quan đến việc điều trị tình trạng sức khỏe tinh thần của quý vị (xem "Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến" trong chương 4 này)
- Tư vấn về bệnh 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:
 - ◆ Tâm lý trị liệu cho cha/mẹ-con (từ 0 đến 5 tuổi)
 - ◆ Trị liệu tương tác cho cha/mẹ-con (từ 2 đến 12 tuổi)
 - ◆ Trị liệu về nhận thức-hành vi cho cặp vợ chồng (người lớn)
- 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 sức khỏe hành vi nhóm hai (DBH) trong lần khám sức khỏe tổng quát cho trẻ, dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng toàn diện nhóm hai, dịch vụ giáo dục tâm lý nhóm hai, dịch vụ nhóm hai cho cha/mẹ hoặc người chăm sóc, đào tạo gia đình nhóm hai, và tư vấn cho sự phát triển của trẻ và dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ.

Các 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 "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" trong Chương 4 này.

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 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.



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

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tinh thần do Kaiser Permanente cung cấp, quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa bên ngoài các Quận Sacramento và Solano. Xem "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ"

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa tại Quận Sacramento

Với Hội Viên sống tại Quận Sacramento, chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ("SMHS"). Quý vị phải nhận SMHS từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente. Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tinh thần do Kaiser Permanente cung cấp, quý vị có thể gọi **1-855-839-7613** (TTY 711).

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ở Quận Sacramento:

- Dịch vụ ngoại trú:
 - ◆ Dịch vụ sức khỏe tinh thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và phụ trợ)
 - ◆ 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
 - ◆ Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
 - ◆ Dịch vụ hành vi trị liệu
- Dịch vụ lưu trú:
 - ◆ Dịch vụ điều trị lưu trú cho người lớn và trẻ em
 - ◆ Dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú
- Dịch vụ nội trú:
 - ◆ Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - ◆ Dịch vụ điều trị tâm thần chuyên khoa nội trú tại bệnh viện
 - ◆ Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần



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

Các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa bổ sung sau đây hiện được cung cấp thông qua Quận Sacramento. Nếu quý vị cần các dịch vụ được liệt kê dưới đây, nhà cung cấp Kaiser Permanente của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tinh thần ở quận:

- Điều phối việc chăm sóc tăng cường (Intensive Care Coordination, "ICC")
- Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive Home-Based Services, "IHBS")
- Trị liệu chăm sóc tạm thời (Therapeutic Foster Care, "TFC")

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa tại Quận Solano

Với Hội Viên sống tại Quận Solano, chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ("SMHS"). Quý vị phải nhận SMHS từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente. Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tinh thần do Kaiser Permanente cung cấp, quý vị có thể gọi **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ở Quận Solano:

- Dịch vụ ngoại trú:
 - ◆ Dịch vụ sức khỏe tinh thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và phụ trợ)
 - ◆ 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
 - ◆ Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
 - ◆ Dịch vụ hành vi trị liệu
 - ◆ Điều phối việc chăm sóc tăng cường ("ICC")
 - ◆ Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà ("IHBS")
 - ◆ Trị liệu chăm sóc tạm thời ("TFC")
- Dịch vụ lưu trú:
 - ◆ Dịch vụ điều trị lưu trú cho người lớn và trẻ em
 - ◆ Dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú



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

- Dịch vụ nội trú:
 - ◆ Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - ◆ Dịch vụ điều trị tâm thần chuyên khoa nội trú tại bệnh viện
 - ◆ Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Chăm Sóc Cấp Cứu

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

Chúng tôi đòi hỏi 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 Puerto Rico, Quần Đảo Virgin thuộc Mỹ, v.v.). Chúng tôi cũng đòi hỏi 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
- 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 khoa cấp cứu ở Hoa Kỳ cấp cho quý vị một lượng thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú dùng trong 72 giờ như một phần trong việc điều trị, chúng tôi sẽ đòi hỏi thuốc theo toa đó như một phần trong dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu được đòi hỏi của quý vị.

Nếu một nhà cung cấp tại khoa 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 đòi hỏi cho toa thuốc đó.

Nếu được sĩ tại một nhà thuốc ngoại trú cấp cho quý vị một **lượng thuốc cấp cứu**, lượng thuốc cấp cứu đó sẽ được đòi hỏi bởi Medi-Cal Rx, và không phải bởi chúng tôi. Nếu nhà



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

thuốc cần được trợ giúp để cấp cho quý vị một lượng thuốc cấp cứu, hãy yêu cầu họ gọi cho ban Dịch Vụ Khách Hàng 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.

Giáo dục sức khỏe

Chúng tôi đài thọ nhiều chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, 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 theo số **1-855-839-7613** (TTY **711** hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ giáo dục sức khỏe từ nhân viên y tế cộng đồng ("CHW")

Chúng tôi đài thọ dịch vụ giáo dục sức khỏe phòng ngừa và định hướng sức khỏe được cung cấp bởi nhân viên y tế cộng đồng (Community Health Worker, CHW). Một bác sĩ hay nhà cung cấp được cấp phép phải đề nghị những dịch vụ này cho quý vị. Chúng tôi không đài thọ tất cả các dịch vụ mà CHW cung cấp. Dịch vụ CHW được đài thọ bao gồm những dịch vụ sau đây:

- Giáo dục sức khỏe để tăng cường sức khỏe và giải quyết những rào cản đối với việc chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như:



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

- ◆ Cách kiểm soát và phòng ngừa các tình trạng mãn tính, bệnh truyền nhiễm, tình trạng sức khỏe hành vi, tình trạng chu sinh, tình dục và sinh sản, và sức khỏe răng miệng
- ◆ Sức khỏe và sự phát triển của trẻ em
- ◆ Phòng ngừa bạo lực và chấn thương
- Định hướng sức khỏe, bao gồm thông tin, đào tạo, giới thiệu và hỗ trợ tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và kết nối với các nguồn hỗ trợ cộng đồng.
- 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

Diabetes Prevention Program ("DPP")

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. Hỏi bác sĩ của quý vị xem quý vị có đủ tiêu chuẩn với chương trình này không.

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 giảm nhẹ. 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.



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

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
- 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 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



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia trợ giúp trong việc ăn uống, tắm rửa và mặc quần áo
- Thuốc để kiểm soát cơn đau và các triệu chứng khác ở bệnh giai đoạn cuối của quý vị.
 - ◆ Chúng tôi đòi hỏi thuốc được cho dùng thẻ theo các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi
 - ◆ Chúng tôi đòi hỏi thuốc cho bệnh nhân ngoại trú liên quan trực tiếp đến dịch vụ chăm sóc cuối đời được đòi hỏi của quý vị. Quý vị phải mua những thuốc này tại một nhà thuốc trong mạng lưới Kaiser Permanente. Với một số loại thuốc, chúng tôi đòi hỏi số lượng thuốc dùng trong 30 ngày trong bất kỳ giai đoạn 30 ngày nào
 - ◆ Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú mà không thuộc dịch vụ chăm sóc cuối đời được Medi-Cal Rx đòi hỏi. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx bằng cách xem đề mục "Medi-Cal Rx" dưới mục "Các quyền lợi và chương trình khác không được Kaiser Permanente đòi hỏi" ở phần sau của Chương 4 này.
- Thiết bị y khoa lâu bền
- Dịch vụ chăm sóc tạm thế nội trú cần thiết để người chăm sóc cho quý vị được nghỉ ngơi. Dịch vụ chăm sóc tạm thế 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 đòi hỏi 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



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Chăm sóc nội trú ngắn hạn được yêu cầu ở mức độ mà việc chăm sóc không thể cung cấp tại nhà

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 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 điều trị. Chúng tôi đài thọ dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ cho những Hội Viên đáp ứng được các tiêu chí hội đủ điều kiện của Medi-Cal đối với các dịch vụ này.

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm những hạng mục sau:

- Lên kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn về chăm sóc giảm nhẹ
- Chương trình chăm sóc ở đây được định nghĩa là bao gồm tất cả các chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được cho phép.
- Chương trình của đội ngũ chăm sóc, bao gồm, nhưng không giới hạn ở những hạng mục sau:
 - ◆ 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

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



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

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 Bộ Phận 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 ICU cho trẻ em từ một tuổi trở xuống.

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



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

Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được Kaiser Permanente đài thọ

Hầu hết các thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được Medi-Cal Rx như một dịch vụ thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx bằng cách xem đề mục "Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được Medi-Cal Rx đài thọ" dưới mục "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" ở phần sau của Chương 4 này.

Có một số thuốc theo toa và vật dụng vẫn được chúng tôi đài thọ vì luật tiểu bang yêu cầu chúng tôi đài thọ. Mục này mô tả những thuốc theo toa và vật dụng mà chúng tôi vẫn đài thọ theo luật tiểu bang.

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. Chúng tôi đài thọ các sản phẩm dinh dưỡng qua đường ruột và đường tĩnh mạch khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế. Sữa công thức dinh dưỡng qua đường ruột và sản phẩm dinh dưỡng qua đường tĩnh mạch cũng có thể được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx.

Thuốc và dụng cụ tránh thai

Chúng tôi đài thọ thuốc và dụng cụ tránh thai khi được một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal kê Toa. Nếu quý vị nhận được thuốc và dụng cụ tránh thai từ một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới, nhà cung cấp đó sẽ yêu cầu Medi-Cal Rx chi trả cho những sản phẩm đó của quý vị. Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ tránh thai được đài thọ. Thuốc và dụng cụ tránh thai không cần kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ.

Tiếp Liệu Xét Nghiệm Bệnh Tiểu Đường

Luật Tiểu Bang quy định rằng chúng tôi phải đài thọ tiếp liệu xét nghiệm bệnh tiểu đường khi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal kê toa. Nếu quý vị lấy tiếp liệu xét nghiệm bệnh tiểu đường tại một nhà thuốc bên ngoài mạng lưới Kaiser Permanente, nhà thuốc của quý vị sẽ yêu cầu Medi-Cal Rx chi trả cho tiếp liệu của quý vị.

Dược phẩm theo toa khác mà chúng tôi đài thọ

Chúng tôi cũng đài thọ cho các vật phẩm được chỉ định bởi các Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới sau đây:

- Bác Sĩ Ngoài Mạng Lưới, nếu The Permanente Medical Group cấp giấy giới thiệu đến bác sĩ ngoài mạng lưới đó và vật phẩm này được đài thọ như là một phần của việc giới thiệu đó



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

- Bác Sĩ Ngoài Mạng Lưới, nếu vật phẩm đó được đài thọ như một phần trong dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu được đài thọ hoặc Chăm Sóc Khẩn Cấp được đài thọ
 - ◆ Một dược sĩ hay phòng cấp cứu tại bệnh viện Ngoài Mạng Lưới cung cấp cho quý vị thuốc khẩn cấp dùng trong tối đa 72 giờ

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx bằng cách xem đề mục "Medi-Cal Rx" dưới mục "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" ở phần sau của Chương 4 này.

Giới hạn số lượng ngày dùng

Có giới hạn về lượng thuốc hoặc vật dụng khác được phép cấp một lần.

▪ ***Ngừa thai nội tiết***

Bác sĩ kê toa sẽ quyết định số lượng thuốc hoặc vật phẩm ngừa thai cần kê toa. Vì mục đích giới hạn bảo hiểm số lượng ngày dùng, các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal xác định bao nhiêu là số lượng Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho quý vị trong 30 ngày hay 100 ngày hay 365 ngày. Mức tối đa mà quý vị có thể nhận được một lần đối với thuốc ngừa thai nội tiết là số lượng dùng trong 365 ngày.

▪ ***Tất cả các vật phẩm khác***

Bác sĩ hoặc nha sĩ kê toa sẽ quyết định số lượng thuốc, tiếp liệu hoặc thuốc bổ cần kê toa. Các bác sĩ trong mạng lưới quyết định bao nhiêu là số lượng Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho quý vị trong 30 ngày hay 100 ngày.

Số lượng tối đa mà quý vị có thể nhận một lần đối với vật phẩm được đài thọ sẽ là số lượng dùng trong 30 ngày trong thời gian 30 ngày, hoặc số lượng dùng trong 100 ngày trong thời gian 100 ngày. Số lượng thuốc hoặc vật phẩm vượt quá giới hạn số lượng theo ngày sẽ không được đài thọ.

Nhà thuốc có thể giảm số lượng theo ngày xuống số lượng dùng trong 30 ngày trong bất kỳ khoảng thời gian 30 ngày nào nếu nhà thuốc nhận thấy là vật phẩm này có số lượng giới hạn trên thị trường hoặc đối với những loại thuốc đặc hiệu nào đó (nhà thuốc trong mạng lưới của quý vị sẽ cho quý vị biết thuốc mà quý vị dùng có phải là một trong những loại thuốc này hay không).



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

Danh mục thuốc dành cho vật phẩm theo toa được Kaiser Permanente đài thọ

Chúng tôi đài thọ một số vật phẩm Cần Thiết Về Mặt Y Tế mà cần có toa thuốc và một số vật phẩm có thể mua không cần toa (Over The Counter, "OTC"). Chúng tôi đài thọ những vật phẩm này khi quý vị nhận chúng như một phần trong thời gian nằm viện được đài thọ, hoặc khi quý vị nhận chúng như một phần trong buổi thăm khám y tế. Chúng tôi cũng đài thọ một số vật phẩm theo quy định của luật tiểu bang khi những vật dụng đó được cấp từ một nhà thuốc ngoại trú trong mạng lưới. Chúng tôi đài thọ cho những vật phẩm được các nhà Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal kê toa, trong phạm vi giấy phép và hành nghề của họ, và theo đúng các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi.

Danh mục thuốc của chúng tôi bao gồm bảng liệt kê các loại thuốc đã được Ủy Ban Dược và Trị Liệu chấp thuận cho Hội Viên của chúng tôi. Ủy Ban Dược và Trị Liệu là một nhóm các bác sĩ và dược sĩ trong mạng lưới duyệt xét tính an toàn và hiệu quả của các loại thuốc. Ủy Ban Dược và Trị Liệu quyết định những loại thuốc nào sẽ được đưa vào danh mục thuốc của Kaiser Permanente. Ủy Ban Dược và Trị Liệu họp tối thiểu hàng quý để xem xét việc thêm và bớt dựa trên thông tin mới hoặc các loại thuốc mới có.

Để tìm hiểu xem liệu một loại thuốc có trong danh mục thuốc hay không, hoặc để nhận bản sao danh mục thuốc, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Lưu ý: Việc một loại thuốc nào đó có trong danh sách này không có nghĩa là bác sĩ của quý vị sẽ kê toa thuốc này cho một bệnh trạng cụ thể.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng đối với thuốc cho bệnh nhân ngoại trú được Medi-Cal Rx đài thọ

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx bằng cách xem đề mục "Medi-Cal Rx" dưới mục "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" ở phần sau của Chương 4 này.

Nhà thuốc

Quý vị có thể lấy thuốc theo toa của mình tại một nhà thuốc trong mạng lưới Kaiser Permanente, hoặc quý vị có thể đến nhà thuốc của Medi-Cal Rx để lấy hầu hết thuốc theo toa Medi-Cal của mình. Nếu thuốc theo toa của quý vị là một phần trong việc điều trị mang tính nghiên cứu hay dịch vụ chăm sóc cuối đời được đài thọ, quý vị phải lấy thuốc theo toa của mình tại một nhà thuốc trong mạng lưới Kaiser Permanente.



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

- **Lấy thuốc theo toa tại một nhà thuốc Kaiser Permanente**

Quý vị có thể tìm địa điểm của các nhà thuốc của chúng tôi trên trang mạng của chúng tôi tại kp.org/facilities (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**) để biết địa điểm và giờ làm việc của các nhà thuốc trong mạng lưới ở khu vực của quý vị.

Sau khi quý vị chọn được một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc cùng với thẻ nhận dạng (Identification, ID) Kaiser Permanente 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 thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy nhớ hỏi dược sĩ.

Khi quý vị cần mua thêm thuốc, quý vị có thể gọi trước, đặt mua qua bưu điện hoặc đặt mua trên mạng. Một số nhà thuốc không cấp thuốc mua thêm được đài thọ, và không phải vật phẩm nào cũng có thể được gửi qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chúng tôi. Hãy hỏi nhà thuốc của quý vị nếu quý vị muốn hỏi xem thuốc được kê toa của quý vị có thể đặt mua qua bưu điện hay mua tại nhà thuốc trong mạng lưới. Những vật phẩm có thể cung cấp qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chúng tôi có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo.

- **Lấy thuốc theo toa tại một nhà thuốc Medi-Cal Rx**

Xem đề mục "Medi-Cal Rx" trong mục "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ" để biết thông tin tìm nhà thuốc Medi-Cal Rx bên ngoài mạng lưới Kaiser Permanente.

Medicare Phần D

Nếu quý vị được đài thọ bởi Medi-Cal và đủ tiêu chuẩn ghi danh hoặc đã ghi danh vào Medicare với bảo hiểm Phần D, Medicare Phần D sẽ trả trước. Đôi khi một loại thuốc được Medi-Cal đài thọ có thể không được đài thọ theo Medicare Phần D. Nếu Medicare không đài thọ một loại thuốc mà đã được Medi-Cal đài thọ, thuốc đó vẫn có thể được đài thọ theo bảo hiểm Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị là hội viên của chương trình Kaiser Permanente Senior Advantage và muốn biết thêm về bảo hiểm thuốc Medicare Phần D của quý vị, hãy xem Chứng Từ Bảo Hiểm trong chương trình Senior Advantage của mình. Quý vị cũng có thể tìm hiểu cách được trợ giúp thêm để trả những chi phí tự trả của quý vị.



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

Để tìm hiểu thêm về Medicare Phần D (kể cả cách ghi danh vào Phần D), vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến số điện thoại miễn cước của Medicare **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)** (TTY **1-877-486-2048**) hoặc truy cập trang mạng của họ tại **www.medicare.gov** (bằng tiếng Anh).

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

Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và luyện tập chức năng giúp người có chấn thương, khuyết tật hay tình trạng mãn tính đạt được hay phục hồi các kỹ năng về tinh thần và thể chất cần thiết cho sinh hoạt hàng ngày.

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, luyện tập, hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng cho sinh hoạt hàng ngày
- Quý vị nhận các dịch vụ đó tại một 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.
- Dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng:

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

Dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hay không có kích thích điện lên kim, được đài thọ khi nhận dịch vụ 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 châm cứu, vui lòng gọi cho American Specialty Health theo số **1-800-678-9133 (TTY 711)**.



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

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 Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng mà phát triển hoặc phục hồi chức năng của một người 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:

- 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 viên 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
- 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 sự đào tạo, hỗ trợ và tham gia của cha mẹ/người chăm sóc



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Mô tả những vấn đề khiếm khuyết về 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 kỳ vọng sẽ tiếp tục đạt được lợi ích lâm sàng
- 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) hỗ trợ trong các sinh hoạt hàng ngày (như tắm rửa, thay quần áo, ăn uống và giữ vệ sinh cá nhân), (ii) giữ cho Hội Viên hoặc người khác được an toàn và (iii) 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
- Dịch vụ được cung cấp bởi cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người có trách nhiệm về mặt pháp lý

Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 (Durable Medical Equipment, "DME") bao gồm những vật dụng đáp ứng tất cả các tiêu chí sau đây:

- Vật dụng này dùng để sử dụng nhiều lần



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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
- Vật dụng này cần thiết để giúp quý vị trong hoạt động sinh hoạt hàng ngày (Activities of Daily Living, "ADL")

Thiết bị y khoa lâu bền cần phải có sự tiện chấp thuận. Chúng tôi đòi hỏi 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 đòi hỏi thiết bị đó nữa.

Nói chung, chúng tôi không đòi hỏi:

- Các thiết bị hoặc tính năng tiện nghi, thuận tiện, hoặc xa xỉ ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ theo mô tả trong chương này ở phần "Máy hút sữa và tiếp liệu" thuộc "Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh"
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, 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, 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 có thể được đòi hỏi theo chương trình Community Supports, xin xem đề mục đó ở phần sau của chương 4 này.
- Thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác của cơ thể, ngoại trừ tiếp liệu xét nghiệm bệnh tiểu đường. Máy đo đường huyết bệnh tiểu đường (kể cả máy theo dõi đường huyết), que thử và lưới trích được đòi hỏi. Xem mục "Tiếp liệu xét nghiệm bệnh tiểu đường" ở phần đầu của chương này để biết thêm thông tin.
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi, ngoại trừ máy theo dõi ngưng thở ở trẻ sơ sinh



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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

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, Napa, Orange, Placer, San Mateo, Santa Cruz, Solano, Sonoma, và Yolo. Tại các quận này, chúng tôi đài thọ dụng cụ trợ thính cho tất cả các Hội Viên nếu:

- 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.

Phạm vi bảo hiểm được giới hạn đối với những dụng cụ trợ thính có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp dụng cụ trợ thính. Chúng tôi đài thọ cho một dụng cụ trợ thính trừ khi mỗi bên tai đều cần một dụng cụ để nghe rõ hơn nhiều so với việc quý vị chỉ được cấp có một dụng cụ.

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 có hoạt động hiệu quả hay không
- 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



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

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 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)



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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
- 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 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 "Các quyền lợi và chương trình khác không được Kaiser Permanente đài thọ" ở phần sau của chương này.

Lưu ý: Tiếp liệu cho chứng tiêu tiểu mắt kiểm soát chỉ được đài thọ như được nêu trong Cẩm Nang Nhà Cung Cấp của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (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)
 - ◆ Cồn xoa bóp (rubbing alcohol)
 - ◆ Mỹ phẩm
 - ◆ Bông gòn và miếng gạc



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

- ◆ Tắm 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 salicylic acid và benzoic, 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 (chỉ dành cho bộ phận giả)
- 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 được Medi-Cal đài thọ



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

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 chân 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 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. Chúng tôi cũng không đài thọ các thiết bị hoặc tính năng xa xỉ.

Trị liệu vật lý

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ trị liệu vật lý Cần Thiết Về Mặt Y Tế, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và dùng các loại thuốc bôi.

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 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 tiêu chí về phẫu thuật tái tạo.



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

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 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 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



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

- ◆ Cơ Quan phụ trách về Nghiên Cứu và Chất Lượng Chăm Sóc Sức Khỏe
- ◆ 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 hoặc điều tra đã được duyệt xét và chấp thuận thông qua một hệ thống bình duyệt mà Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ xác định đáp ứng tất cả các yêu cầu sau: (1) Có thể tương đương như hệ thống bình duyệt đối với các nghiên cứu và điều tra của Viện Y Tế Quốc gia và (2) đảm bảo duyệt xét khách quan dựa trên các tiêu chuẩn khoa học cao nhất bởi những người có trình độ mà không quan tâm đến kết quả của việc duyệt xét

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.

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 sau:

- Vắc-xin được Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Chủng Ngừa khuyến nghị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Những khuyến nghị trong Bright Futures (Tương Lai Tươi Sáng) 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)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh suyễn
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Viện Y Học và Cơ Quan Quản Lý Nguồn Tài Nguyên Dịch Vụ Y Tế và Đại Học Sản Khoa và Phụ Khoa Mỹ
- 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

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. Bác sĩ chăm sóc chính (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 cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không liên kết với Kaiser Permanente mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận từ chúng tôi. Chúng tôi sẽ thanh toán cho bác sĩ hoặc phòng khám đó cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình mà quý vị nhận được. Dịch vụ từ một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới mà không liên quan đến dịch vụ kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

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
- Chứng trầm cảm



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

Để biết thông tin về chăm sóc phòng ngừa cho thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, xin đọc Chương 5: Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Phẫu thuật tái tạo

Chúng tôi đài thọ:

- Phẫu thuật khi có vấn đề với một bộ phận trên cơ thể quý vị. 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 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 tái tạo cho bên vú này và phẫu thuật tái tạo 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

Chúng tôi không đài thọ dịch vụ phẫu thuật 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

Chúng tôi đài thọ 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") đối với việc lạm dụng bia rượu, ma túy. Chúng tôi không đài thọ dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Để biết bảo hiểm điều trị thông qua quận, xin đọc "Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện" trong chương này.

Quyền lợi nhãn khoa

Khám mắt định kỳ

Chúng tôi đài thọ một lần khám mắt định kỳ mỗi 24 tháng một lần. Nếu Cần Thiết Về Mặt Y Tế, chúng tôi sẽ đài thọ nhiều lần khám mắt hơn, chẳng hạn như với Hội Viên mắc bệnh tiểu đường.



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

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 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 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 đòi hỏi, quý vị có thể phải trả thêm cho phần nâng cấp đó.

- **Gọng Kính**

Chúng tôi đòi hỏi 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 đòi hỏi 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 đòi hỏi 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



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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.

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 không móng mắt, thiếu thủy tinh thể, 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 cắp. Quý vị phải viết thư giải thích cho chúng tôi biết kính áp tròng của quý vị bị thất lạc hay mất cắp như thế nào.

Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không khẩn cấp

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 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 hay taxi để đến các cuộc thăm khám Medi-Cal của mình. Quý vị có thể được Chuyên Chở Y Tế để đến nhận Dịch Vụ Được Đài Thọ và các 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 dịch vụ đó với Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở chính xác mà quý vị cần. Dịch vụ Chuyên Chở Y Tế có thể là xe cứu thương, xe tải chở được băng-ca, xe tải chở được xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không.



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

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

- Do tình trạng thể chất hay y tế, quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hay xe tải để đến cuộc hẹn của mình.
- 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 đáp ứng các nhu cầu của quý vị để đến với nhà cung cấp gần quý vị nhất, nơi có thể thăm khám cho quý vị. Nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc sức khỏe 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 đó nhưng không thông qua chương trình Medi-Cal Plan của chúng tôi, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ Chuyên Chở Y Tế đó. 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.

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 dịch vụ chuyên chở và:



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Đi đến và về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ
- Lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế
- 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 (NMT) được đài thọ chỉ khi chúng tôi đã tiên chấp thuận, trừ khi dịch vụ đó dành cho việc Chăm Sóc Khẩn Cấp

Nếu quý vị cho rằng mình rơi vào trường hợp cấp cứu y tế, xin gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần được chúng tôi tiên chấp thuận đối với việc chuyên chở cấp cứu hay Chăm Sóc Cấp Cứu. Để biết thông tin về dịch vụ chuyên chở cấp cứu, xin xem đề mục "Chăm Sóc Cấp Cứu" ở Chương 3 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Kaiser Permanente cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc một phương tiện chuyên chở tư nhân/công cộng khác để đưa quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế để nhận các Dịch Vụ Được Medi-Cal Đài Thọ. Chúng tôi đài thọ loại NMT có chi phí thấp nhất mà đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị. Đôi khi, chúng tôi có thể bồi hoàn cho quý vị (trả lại cho quý vị) đối với những lần chuyên chở bằng phương tiện tư nhân mà quý vị tự thu xếp. Trường hợp này phải được chúng tôi 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 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.

Vui lòng 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 gọi 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 ID Kaiser Permanente của quý vị
- 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)



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

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể liên lạc với IHC tại địa phương của họ để yêu cầu dịch vụ NMT.

Giới hạn của NMT

Chúng tôi đài thọ dịch vụ Chuyên Chở Không Thuộc Y Tế có chi phí thấp nhất 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 NMT.

NMT sẽ 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 (NEMT) 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 khuyết tật 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, như phí đậu xe, cầu đường, v.v. Dịch vụ 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Các Quyền Lợi và Chương Trình Khác Được Kaiser Permanente Đòi Thợ

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

Chúng tôi đòi thợ, cho các 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/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (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.

Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Bắc California

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến số điện thoại bên dưới để biết quận nơi quý vị sống:

Quận Miền Bắc California nơi quý vị sống	Số điện thoại quý vị nên gọi
Nếu quý vị sống tại những quận sau: Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Gọi 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị sống tại những quận sau: Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Gọi 1-833-952-1916 (TTY 711) , Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.
---	--

Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Nam California

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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. Chúng tôi có thể giúp điều phối và quản lý nhu cầu sức khỏe của quý vị, miễn phí cho quý vị. Sự trợ giúp này được cung cấp ngay cả khi một chương trình khác đài thọ các dịch vụ đó.

Có thể khó để tìm cách đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị rời khỏi bệnh viện hay nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc tại các hệ thống khác nhau. Sau đây là một số cách chúng tôi có thể giúp hội viên:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy các buổi khám theo dõi hoặc lấy thuốc sau khi quý vị xuất viện, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị.
- Nếu quý vị cần được trợ giúp để đến một buổi khám trực tiếp, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị được chuyên chở miễn phí.

Thông tin về Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc tại Khu Vực Miền Bắc California

Nếu quý vị có thắc mắc hay quan ngại về sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của con quý vị, hãy gọi đến số điện thoại bên dưới cho quận nơi quý vị sống:



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

Quận Miền Bắc California nơi quý vị sống	Số điện thoại quý vị nên gọi
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Gọi 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.
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Gọi 1-833-952-1916 (TTY 711) , Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.

Thông tin về điều phối dịch vụ chăm sóc tại Khu Vực Miền Nam California

Nếu quý vị có thắc mắc hay quan ngại về sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của con quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 hội viên có nguy cơ cao, được xác định là đang mắc bệnh trạng phức tạp về mặt y tế, hay 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.

Hội viên ghi danh vào CCM và Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (xin đọc bên dưới) có một Người Quản Lý Việc Chăm Sóc Được Chỉ Định của Kaiser Permanente, người này 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 chuyên 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 Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, "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. Chương trình này điều phối việc chăm sóc từ các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau. ECM giúp



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

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 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 không và thời gian nhận. Hoặc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ 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. Người này 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
- Chăm sóc chuyên 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 với quý vị không, hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hay gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên.

▪ **Chi phí cho hội viên**

Quý vị không phải trả phí cho dịch vụ ECM.

Community Supports

Quý vị có thể nhận được 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



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

những người được đài thọ theo Chương Trình Medi-Cal Tiểu Bang. Những dịch vụ này mang tính tùy chọn cho Hội Viên; quý vị không nhất thiết phải chấp nhận dịch vụ Community Supports. Nếu quý vị hội đủ điều kiện, 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.

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

Community Support	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • hiện đang nhận cấp độ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng • đã cư trú hơn 60 ngày tại cơ sở điều dưỡng; • mong muốn sống trong cộng đồng



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

Community Support	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
		<ul style="list-style-type: none"> • có thể cư trú an toàn trong cộng đồng với những hỗ trợ thích hợp và hiệu quả về chi phí.
Luyện Tập Chức Năng Ban Ngày	<p>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.</p>	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)	<p>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.</p>	<p>Hội viên có nguy cơ được đưa vào sống trong cơ sở điều dưỡng.</p>



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

Community Support	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Dịch Vụ Hỗ Trợ 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: <ul style="list-style-type: none"> • đáp ứng định nghĩa của 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.
Dịch Vụ Chuyển 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: <ul style="list-style-type: none"> • đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư
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	Hội viên: <ul style="list-style-type: none"> • có bệnh mãn tính • được cho rời bệnh viện hay cơ sở điều dưỡng chuyên môn



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

Community Support	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Chuyển Tiếp Cơ Sở Điều Dưỡng/Chuyển vào Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt</p>	<p>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.</p>	<p>Đối với Chuyển Tiếp Cơ Sở Điều Dưỡng, Hội Viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Đối với Chuyển Đổi Cơ Sở Điều Dưỡng, Hội Viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Community Support	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
		<ul style="list-style-type: none"> 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
Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và Nội Trợ	<p>Những dịch vụ này hỗ trợ các Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng Ngày (Activities of Daily Living, "ADL") Hoạt Động Sinh Hoạt Phức Tạp Hơn Hàng Ngày (Instrumental Activities of Daily Living, "IADL").</p>	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
Chăm Sóc Phục Hồi (Dưỡng Bệnh)	<p>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.</p>	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> sống một mình mà không được hỗ trợ chính thức nào có nguy cơ phải nhập viện hoặc sau khi nằm 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



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

Community Support	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
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.	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sống tại cộng đồng và suy yếu trong các Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng Ngày ("ADL")
Chỗ Ở Ngắn Hạn Sau Thời Gian Nằm 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 dưỡng bệnh, v.v.)	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • đáp ứng định nghĩa của HUD về tình trạng vô gia cư hay nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư • hiện được cho rời khỏi nơi chăm sóc dưỡng bệnh hay nằm viện nội trú
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,	<p>Hội viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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



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

Community Support	Mô tả	Ai có thể đủ điều kiện
	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.	<ul style="list-style-type: none"> không được chờ 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.

Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Bắc California

Nếu quý vị cần được trợ giúp hay muốn biết Community Supports nào có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị, hãy gọi số điện thoại bên dưới tương ứng với quận nơi quý vị sống:

Quận Miền Bắc California nơi quý vị sống	Số điện thoại quý vị nên gọi
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Gọi 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, để biết thông tin về Community Supports
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Gọi 1-833-952-1916 (TTY 711) và để lại lời nhắn để hỏi thông tin về Community Supports. Một Điều Phối Viên Chăm Sóc sẽ gọi lại cho quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Nam California

Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn biết Community Supports nào có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 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 Whole Child Model Program, xin xem "California Children's Services và Whole Child Model Program" ở phần sau của chương này.



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

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 đòi hỏi 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, CCS sẽ đòi hỏi chi phí cấy ghép và dịch vụ liên quan. 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 cần thiết và an toàn, chúng tôi sẽ đòi hỏi việc cấy ghép và dịch vụ liên quan.

Dịch vụ 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 chính, 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 đòi hỏi việc cấy ghép và dịch vụ liên quan khác.

Dịch vụ cấy ghép được Medi-Cal đòi hỏi

Việc cấy ghép bộ phận chính được chúng tôi đòi hỏi 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 và Whole Child Model Program

California Children's Services (CCS) là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ 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



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

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 đòi hỏi 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.

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 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
- Khó 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
- Thấp khớp
- Loạn dưỡng cơ
- Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)
- Chấn thương đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bồng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 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 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, 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
Napa	X	



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
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
Yolo	X	
Yuba		X



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

Các 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 đó. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

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 "Chăm Sóc Ngoại Trú" tại Chương 4 này ("Quyền lợi và dịch vụ") 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 Xác Định 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 Nha Khoa Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee For Service, 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



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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).

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 "Chăm Sóc Ngoại Trú" tại Chương 4 này ("Quyền lợi và dịch vụ") để biết thêm thông tin.

Thuốc Theo Toa cho Bệnh Nhân 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, một chương trình Medi-Cal FFS. Nếu nhà cung cấp của quý vị kê những loại thuốc được cấp tại văn phòng bác sĩ, trung tâm truyền thuốc, hay được cấp bởi nhà cung cấp truyền thuốc tại nhà, những thuốc này được xem là thuốc được bác sĩ cho dùng. Đọc "Liệu pháp điều trị" ở Chương 4 để biết thêm thông tin về các loại thuốc được bác sĩ cho dùng mà chúng tôi đài thọ. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về những loại thuốc theo toa mà chúng tôi đài thọ trong "Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được Kaiser Permanente đài thọ" của chương này.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx ("CDL")

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal là danh sách thuốc mà không yêu cầu 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.



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

Đôi khi, quý vị có thể cần một sản phẩm 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 một lượng thuốc khẩn cấp dùng trong 14 ngày cho quý vị 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" ở Chương 6.

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 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị cũng có thể 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 cộng tác với Medi-Cal Rx trong Danh Bạ Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/> (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi đến ban Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Sau khi quý vị chọn được một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal ("BIC") và thẻ ID Kaiser Permanente 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.

Quý vị có thể được chúng tôi hỗ trợ về dịch vụ chuyên chở để đến nhà thuốc lấy thuốc theo toa. Để biết thêm thông tin, xin xem đề mục "Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không khẩn cấp" ở phần đầu của chương 4 này.



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

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa bên ngoài các Quận Sacramento và Solano

Một số dịch vụ sức khỏe tinh thần được đài thọ bởi các chương trình sức khỏe tinh thần ở quận, thay vì được chúng tôi đài thọ. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tinh thần (Specialty Mental Health Services, "SMHS") cho những Hội Viên Medi-Cal mà đáp ứng các quy định về SMHS. Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa bao gồm:

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 (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối việc chăm sóc chuyên sâu (Intensive Care Coordination, "ICC") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà ("IHBS") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc trị liệu tạm thời (Therapeutic Foster Care, "TFC") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng (Peer Support Services, "PSS")

Dịch vụ lưu trú:

- Dịch vụ điều trị lưu trú cho người lớn và trẻ em
- 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 các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa tại quận của quý vị, quý vị có thể gọi cho quận. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn cước của tất cả các quận,



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

hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

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 các chất gây nghiện khác. Dịch vụ điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện hiện được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát chẳng hạn như chăm sóc chính, bệnh viện nội trú và khoa cấp cứu và từ các nhà cung cấp dịch vụ điều trị tình trạng sử dụng chất gây nghiện chuyên khoa. Các chương trình sức khỏe tinh thần ở quận thường cung cấp dịch vụ chuyên khoa. 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. Khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế, các dịch vụ có thể được cung cấp bao gồm dịch vụ điều trị ngoại trú, điều trị lưu trú, và thuốc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (còn được gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc [Medication Assisted 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.

Quận cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cho hội viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ này. Hội viên được xác định cần dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được giới thiệu với ban cấp quận để được điều trị. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, xin truy cập

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

Dịch Vụ Miễn Trừ Tại Nhà và Tại Cộng Đồng 1915(c)

Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ 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. Dịch vụ được cung cấp theo các chương trình miễn trừ không được có chi phí cao hơn cấp độ chăm sóc tại các cơ sở lưu trú thay thế. Người nhận dịch vụ Miễn Trừ chương trình dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng (Home and Community Based Services, HCBS) phải có Medi-Cal toàn phần. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương Trình Miễn Trừ Hỗ Trợ Sinh Hoạt (Assisted Living Waiver, ALW) California



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Chương Trình Miễn Trừ cho Cá Nhân bị Khuyết Tật Phát Triển trong California 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)
- Medi-Cal Waiver Program (MCWP), trước đây được gọi là Chương Trình Miễn Trừ về Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở 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 vào trang mạng của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> (bằng tiếng Anh), hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Dịch Vụ Hỗ Trợ Chăm Sóc Tại Gia ("IHSS")

Chương trình Dịch Vụ Hỗ Trợ tại Gia (In-Home Supportive Services, "IHSS") cung cấp hỗ trợ chăm sóc tại gia, chăm sóc cá nhân cho người lớn tuổi, bị mù và khuyết tật, như hình thức thay thế cho loại hình chăm sóc bên ngoài nhà và giúp người nhận dịch vụ ở lại an toàn trong chính ngôi nhà của họ.

Để tìm hiểu thêm xem IHSS hiện có tại quận của quý vị hay không, xin truy cập <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi đến cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương.

Dịch vụ thẩm định của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương ("LEA")

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không chịu trách nhiệm đài thọ cho các dịch vụ thẩm định của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (Local Education Agency, "LEA") như được quy định trong Tiêu Đề 22 Bộ Luật Quy Chế 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.



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

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.

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 bằng tinh thần

Dịch vụ cầu nguyện hoặc chữa lành bằng tinh thần 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 đài thọ cũng như không được Medi-Cal đài thọ

Medi-Cal sẽ không đài thọ một số dịch vụ. Trong những trường hợp này, chúng tôi không thể đài thọ dịch vụ nào. 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 **1-855-839-7613** (TTY 711).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 hành nghề 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. Việc loại trừ này không áp dụng cho máy hút sữa loại bán lẻ được cung cấp cho phụ nữ sau khi mang thai. Việc loại trừ này cũng không áp dụng cho những vật dụng được chấp thuận cho quý vị theo chương trình Community Supports. Để biết thêm thông tin về Community Supports, xin xem đề mục đó ở phần đầu của chương 4 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

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. Việc loại trừ này không áp dụng cho tiếp liệu dùng một lần được cung cấp như một phần của các



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

quyền lợi sau được mô tả trong Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ") của 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 Community Supports hoặc được chấp thuận cho quý vị theo Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền. Ví dụ: chúng tôi không đài thọ 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 hoạch định 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



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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
- Trắc nghiệm giáo dục
- Dạy mỹ thuật, khiêu vũ, cưỡi ngựa, âm nhạc, trò chơi, hoặc bơi lội, ngoại trừ quy định loại trừ này dành cho phương pháp "dạy chơi" không áp dụng cho các dịch vụ thuộc một phần của kế hoạch điều trị sức khỏe hành vi và được đài thọ theo phần "Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi" ở Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ")
- 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. Việc loại trừ 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 đài thọ như một phần trong các quyền lợi sau theo Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ"):
 - ◆ 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. Việc 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") của Cẩm Nang Hội Viên này:

- Chăm sóc sức khỏe tại gia



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

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- 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

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 giúp đỡ 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). Việc loại trừ này không áp dụng đối với việc hỗ trợ các hoạt động sinh hoạt hàng ngày đã được cung cấp như một phần của phạm vi bảo hiểm theo như 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
- 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.

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. Việc loại trừ này không áp dụng cho các trường hợp sau:

- Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu được đài thọ, nhận được ở Canada hoặc Mexico
- Các dịch vụ được đài thọ theo "Thử nghiệm lâm sàng" ở Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên này
- Các dịch vụ được cung cấp như một phần của các dịch vụ nghiên cứu được đài thọ theo mô tả trong Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên này



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

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 do tiểu bang cấp 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" tại Chương 4 của 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

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 từ các Dịch Vụ Không Được Đài Thọ, nếu các biến chứng đó sẽ 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 bởi 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 đặc biệt 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.

Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Hội viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách dưới đây bao gồm những dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị hay chăm sóc cho những dị tật và những chẩn đoán về thể chất hoặc tinh thần. 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)
- Chủng ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- 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 bên ngoài các Quận Sacramento và Solano được quận đài thọ)
- Kiểm tra sàng lọc trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Xét nghiệm, bao gồm kiểm tra ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa



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

- Dịch vụ nha khoa (được đài thọ bởi 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 hoặc CCS đài thọ cho trẻ em hội đủ điều kiện. Chúng tôi sẽ đài thọ cho các dịch vụ thính giác Cần Thiết Về Mặt Y Tế mà Whole Child Model hoặc CCS không đài thọ)

Các dịch vụ này được gọi là Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Dịch vụ EPSDT mà được đề nghị theo các hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị và con quý vị luôn khỏe mạnh, được đài thọ miễn phí cho quý vị. Để đọc các hướng dẫn này, xin xem

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (bằng tiếng Anh).

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 dễ dàng tìm ra những vấn đề và 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 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 đầy đủ, cần thiết khi các em đến thăm khám với PCP. 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).

Con quý vị nên được kiểm tra sức khỏe tổng quát ở những độ tuổi sau đây:

- 2-4 ngày sau khi sinh
- 1 tháng tuổi
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi



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

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi
- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 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
- Tiêm chủng phù hợp theo độ tuổi. California làm theo 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 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. Chúng tôi sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị, bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Các 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 thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế
- 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 CCS hay Whole Child Model 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



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

- Phẫu thuật tái tạo, 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 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 36 đến 72 tháng tuổi nếu trẻ chưa được xét nghiệm trước đây. 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 Medi-Cal hay Nhà Cung Cấp Medi-Cal 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
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc đối với những dịch vụ 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
 - ◆ Điều trị cho các vấn đề sức khỏe nha khoa, kể cả chỉnh răng



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

Các dịch vụ khác mà trẻ em có thể nhận được thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ ("FFS") hay các chương trình khác

Kiểm tra nha khoa tổng quát

Giữ nướu của bé sạch sẽ bằng cách nhẹ nhàng lau nướu cho bé bằng khăn mỗi ngày. Từ khoảng bốn đến sáu 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 hoặc có chi phí thấp dành cho:

Trẻ từ 1 đến 4 tuổi

- Buổi khám nha khoa đầu tiên cho trẻ
- Lần khám nha khoa đầu tiên cho trẻ
- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Bôi lớp flo-rua (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- Thuốc an thần (nếu Cần Thiết Về Mặt Y Tế)*

Trẻ em ở độ tuổi 5-12

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi lớp flo-rua (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Trám bít răng hàm bằng sealant



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

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- 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 ở độ tuổi 13-20

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi lớp flo-rua (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh răng (niềng răng) cho hội viên đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Rút tủy
- 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 tê 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 tê 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.
- Thủ thuật phức 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



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

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Medi-Cal Dental Program 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 dịch vụ 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 tâm lý
- Trị liệu vật lý
- Trị liệu vận động
- Kỹ thuật hỗ trợ
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá trường học
- Chuyên chở đến và về từ trường

Bộ Giáo Dục California cung cấp và chi trả cho những dịch vụ này được. 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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** (hoặc **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 điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp
- Sử dụng thủ tục **khieu nại** khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc thay đổi dịch vụ của quý vị hay không đài thọ 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 để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ) theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)** để 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 thuộc Cơ Sở Thuộc Chương Trình tại địa phương của quý vị.

Nếu phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, 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 họ 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 và/hoặc khiếu nại trước với chúng tôi. 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).



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

Thanh Tra Viên của Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý của 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 giúp đỡ 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 cho Thanh Tra Viên 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 theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe của quý vị, vui lòng gọi đến Health Care Options 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 cho bệnh nhân 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, nộp 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.

Thủ Tục Thông Thường

- **Qua điện thoại:** Gọi đến đường dây miễn cước của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Hãy cho chúng tôi biết số hồ sơ y tế, tên của quý vị và lý do quý vị than phiền.



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

- **Qua bưu điện:** Để đệ trình phàn nàn bằng văn bản, vui lòng sử dụng mẫu đơn phàn nàn của chúng tôi, hiện có tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) thuộc "Forms & Publications" (Mẫu Đơn & Ấn Phẩm). Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn từ bất kỳ văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên nào thuộc 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 của quý vị. 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 đường bưu điện đến:

Member Case Resolution Center (cho phàn nàn thông thường)

P.O. Box 9390011

San Diego, CA 92193-90011

- **Trực tuyến:** Điền mẫu đơn phàn 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 dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Trong vòng 5 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 phàn 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 phàn 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 phàn nàn của quý vị một cách khẩn cấp, vui lòng cho chúng tôi biết điều đó khi quý vị đệ trình phàn nàn. Lưu ý: Khẩn cấp đôi khi được gọi là "cấp bách." Nếu xảy ra trường hợp cấp bách, đơn phàn nàn 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 phàn nàn 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**)



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

- **Qua 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)

Nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình phàn nàn 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 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 khi chúng tôi không hồi đáp cho quý vị trong thời gian 72 giờ.

Những than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phụ thuộc quy trình phàn nàn của chúng tôi hoặc không hội đủ điều kiện để được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Quý vị có thể nộp đơn than phiền về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** và **nhấn số 5 hoặc 711**). Hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (bằng tiếng Anh).

Những than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không phụ thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. 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 Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến trên trang mạng của DMHC tại <https://www.dmhc.ca.gov/> (bằng tiếng Anh).



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (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 các dịch vụ đó trong thời gian chờ khiếu nại của quý vị được quyết định. Đây 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 những trường hợp này, các dịch vụ đó sẽ được tiếp tục. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thanh toán chi phí cho dịch vụ nếu quyết định cuối cùng từ chối hay thay đổi dịch vụ.

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. Sở 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, trực tiếp hoặc trực tuyến:

Khiếu nại thông thường

- **Qua điện thoại:** Gọi đến đường dây miễn cước của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Hãy cho chúng tôi biết số hồ sơ y tế, tên của quý vị và lý do quý vị than phiền.
- **Qua 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



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

& Publications" (Mẫu Đơn & Ấn Phẩm). Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn từ bất kỳ văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên nào thuộc 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 đường 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 phàn nàn trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình 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 dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Trong vòng 5 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 Sở Dịch Vụ Xã Hội California hay thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập ("IMR") từ DMHC. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR từ DMHC. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc.

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**)



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

- **Qua 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 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 Quyết Định ("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 Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, 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 tiếng Anh).
- 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. Yêu cầu thủ tục **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập** ("IMR") từ DMHC. Trong quá trình thực hiện IMR của DMHC, một bác sĩ bên ngoài 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 Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến trên trang mạng của DMHC tại <https://www.dmhc.ca.gov/> (bằng tiếng Anh).

Quý vị không phải trả tiền cho Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hay IMR.



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

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 đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc.

Các mục dưới đây sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc 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 đơn than phiền và khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **1-800-977-2273** (TTY **800-977-2273** và **nhấn số 5** hoặc **711**). Những than phiền và khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không phụ thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập ("IMR"). Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không tuân theo quy trình IMR với DMHC.

Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập ("IMR") với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm 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. Nếu quý vị không nhận được thông báo từ chúng tôi trong vòng 30 ngày theo lịch, hay nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi, lúc đó quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu thủ tục IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thư thông báo về quyết định đối với khiếu nại. 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. Xin hãy nhớ, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc.

Quý vị có thể nhận được thủ tục IMR ngay lập tức mà không cần phải đệ trình khiếu nại trước với Kaiser Permanente. 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.



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

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 khác 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 ban này để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập ("IMR"). Nếu quý vị hội đủ điều kiện với IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét khách quan các quyết định y tế được thực hiện bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe, liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc việc điều trị được đề xuất, quyết định bảo hiểm cho việc điều trị mang tính thử nghiệm hoặc điều tra nghiên cứu, và các tranh chấp thanh toán các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn cước (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng internet của sở <https://www.dmhc.ca.gov> (bằng tiếng Anh) có mẫu đơn than phiền, mẫu đơn xin 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 Sở Dịch Vụ Xã Hội California ("CDSS"). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn. 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

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày lịch kể từ ngày ghi trên thư NAR của chúng tôi. Nếu chúng tôi Trợ Cấp Thanh Toán Trong Thời Gian Chờ



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

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 kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo Quyền Khiếu Nại ("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 của quý vị, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). 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.

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 Hết Thủ Tục. Dưới đây là một số ví dụ về trường hợp Được Coi Là Hết Thủ Tục:

- Chúng tôi đã không cung cấp thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, "NOA") hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn dùng.
- Chúng tôi có nhầm lẫn gây ảnh hưởng đến các quyền 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 hỏi 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 theo số **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** hoặc **711**).
- **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 **1-833-281-0905**.
- **Qua bưu điện:** Điền mẫu đơn được cho trong thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị. Gửi mẫu đơn này đến:



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

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-3
Sacramento, CA 94244-2430

- **Trực tuyến** Yêu cầu một phiên điều trần trên mạng tại www.cdss.ca.gov (bằng tiếng Anh)

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 dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu ý kiến của quý vị. Chúng tôi sẽ nêu ý kiến 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
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ này



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

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- 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 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 chuyên 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 thuốc theo toa cần lấy

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và 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 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.

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



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

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 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 hòa, 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 cần hoặc không đủ khả năng); hoặc
 - ◆ Việc cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng; hoặc
 - ◆ 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



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

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
- 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



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

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 nộp đơn 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 nộp đơn 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.

Nơi gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài

Nếu quý vị nộp đơn 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



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

Nếu quý vị nộp đơn 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 nộp đơn 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 nộp đơn

Lệ phí nộp đơn 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 nộp đơn không được hoàn lại.

Nếu quý vị không có khả năng trả lệ phí nộp đơn hoặc phần chia sẻ chi phí Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc, 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 nộp đơn yêu cầu thanh toán với họ

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 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)**



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

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 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



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

- ◆ 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.

Luật Cải Cách Bồi Thường Chấn Thương Y Khoa California (California Medical Injury Compensation Reform Act) (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:

- 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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
- 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 Đãi Thọ, các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal, 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 phàn nàn 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 Medi-Cal
- Được tham gia vào việc đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị
- Được đưa ra phàn 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 hay thay đổi một yêu cầu chăm sóc y tế
- Được điều phối việc chăm sóc



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

7 | Quyền và Trách Nhiệm

- 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 quyền tiếp cận, và nếu pháp luật cho phép, nhận bản sao, điều chỉnh hoặc sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị
- Được rút tên ghi danh khỏi Kaiser Permanente và chuyển sang một chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý khác ở quận nơi quý vị sinh sống
- 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 của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm
- 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 Các 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 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 Chăm Sóc Sức khỏe cho Người Da Đỏ, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Nông



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

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 pháp 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:

- Đọc Cẩm Nang Hội Viên này để hiểu rõ quý vị có phạm vi bảo hiểm nào và cách nhận 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 khi quý vị đi thăm khám
- Giữ đúng hẹn
- Cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) biết về tiền sử bệnh và tình trạng sức khỏe của quý vị
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc mà quý vị và PCP đã thống nhất
- Hiểu rõ ảnh hưởng của lối sống đối với sức khỏe của quý vị
- 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



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

Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Kaiser Permanente¹ tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang.

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

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ sau:

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

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ). Cuộc gọi này được miễn cước:

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Mọi chương trình khác: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

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 thu âm hay dạng điện tử. Để lấy một bản sao theo một trong những định dạng thay thế này hay định dạng khác, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc 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 Kaiser Permanente 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:** Hội viên Medi-Cal có thể gọi **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Mọi hội viên khác có thể gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Sự trợ giúp được miễn phí, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ)

¹ Kaiser Permanente bao gồm Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, The Permanente Medical Group, và Southern California Medical Group

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

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

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

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

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

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370 (TTY 711)**
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:
 Deputy Director, Office of Civil Rights
 Department of Health Care Services
 Office of Civil Rights
 P.O. Box 997413, MS 0009
 Sacramento, CA 95899-7413
 Mẫu đơn than phiền hiện 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:

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

Cách tham gia với tư cách là Hội Viên

Chúng tôi muốn 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. Các hội viên đều được mời tham dự. Hãy đến dự cuộc họp.

Ủy Ban Tư Vấn Khách Hàng Medi-Cal

Chúng tôi có một nhóm ở mỗi Khu Vực California được gọi là Ủy Ban Tư Vấn Khách Hàng (Consumer Advisory Committee, "CAC") Medi-Cal. Nhóm này bao gồm các Hội Viên, nhà cung cấp và tổ chức cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. CAC cung cấp ý kiến đóng góp và khuyến nghị cho Hội Đồng Quản Trị của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. về cách thức chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ cho Hội Viên Medi-Cal. Có một ủy ban ở mỗi Khu Vực California.

Để tìm hiểu thêm về Ủy Ban Tư Vấn Khách Hàng Medi-Cal tại một trong hai Khu Vực California, quý vị có thể liên lạc với Đội Ngũ Cung Cấp và Điều Hành Dịch Vụ Chăm Sóc Medi-Cal:

- **Email:** MediCalCommunity@kp.org
- **Gửi thư:**
Kaiser Permanente
393 E. Walnut St.
Pasadena, CA 91188
ATTN: Medi-Cal Care Delivery and Operations Team 5th floor/CAC

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. Quý vị có thể đọc thêm về dịch vụ nhạy cảm tại mục "Chăm sóc nhạy cảm" 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 yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật,



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

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 chúng đến nơi tùy 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 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.



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

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** (bằng tiếng Anh).

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 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.



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

Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác, 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. 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 có thể gọi cho 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).

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California ("DHCS") có quyền và nghĩa vụ thu tiền cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên chi trả đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị chấn thương trong một tai nạn xe hay tại nơi làm việc, bảo hiểm xe hay bồi thường người lao động có thể phải trả trước, hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị chấn thương và một bên 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 nộp đơn kiện hoặc yêu cầu bồi thường. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến:

- Personal Injury Program tại <https://dhcs.ca.gov/PI> (bằng tiếng Anh)
- Workers' Compensation Recovery Program tại <https://dhcs.ca.gov/WC> (bằng tiếng Anh)



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

Để tìm hiểu thêm, xin truy cập <https://dhcs.ca.gov/tplrd> (bằng tiếng Anh) hoặc gọi **1-916-445-9891**.

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 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 thu hồi từ tài sản 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 chúng tôi 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. Xem mục Khiếu Nại ở Chương 6 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, chấm dứt hay thay đổi toàn bộ hay một phần dựa trên tính cần thiết về mặt y tế, các 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.



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

- Những lý do y tế khi đưa ra quyết định. Chúng tôi phải trình bày rõ ràng cho biết tình trạng của hội viên không đáp ứng các quy định hay nguyên tắc như thế nào.

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 phân nân 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, thay đổi, giảm bớt, đình chỉ hay chấm dứt một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có 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".

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.

Nếu chúng tôi không thực thi phần nào trong Cẩm Nang Hội Viên này, không có nghĩa là chúng tôi miễn áp dụng các điều khoản của Cẩm Nang Hội Viên này. Chúng tôi có quyền thực thi các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này bất cứ lúc nào.



Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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 quyền lợi bảo hiểm của quý vị

Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin cập nhật về quyền lợi 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 giữ 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 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 Kaiser Permanente theo số **1-855-839-7613** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi hỗ trợ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). 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)**
- Lấy hẹn và tư vấn với Kaiser Permanente **1-866-454-8855 (TTY 711)**
- Health Care Options **1-800-430-4263**
(TTY **1-800-430-7077**)
- Medi-Cal Rx **1-800-977-2273**
(TTY **711**)

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



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

hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần có giấy giới thiệu từ 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.

Ban Dịch Vụ Y Tế (California 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.

Bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, "OHC"): Một bảo hiểm sức khỏe tư nhân và là các bên thanh toán dịch vụ, không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình bổ sung y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc Medicare (Phần C & D).

Bảo hiểm thuốc theo toa: Việc đãi thọ cho các loại thuốc được nhà cung cấp kê toa.

Bảo hiểm y tế: Việc đãi 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 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 Đãi 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.

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.



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

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.

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

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 FDA chấp thuận, nhưng chưa được FDA chấp thuận cho việc sử dụng rộng rãi, và vẫn còn đang được 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, 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 sự 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 này là cần thiết để giúp bệnh nhân không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật. Dịch vụ chăm sóc này làm thuyên giảm cơn đau dữ dội bằng cách điều trị căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương. Với Hội Viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế bao gồm dịch vụ chăm sóc để khắc phục hoặc giúp làm thuyên giảm một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tinh thần, bao gồm rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như trình bày trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

Cấp tính: Một tình trạng y tế đột ngột, kéo dài trong thời gian ngắn, cần được chăm sóc y tế nhanh.



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

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 chính: Xem định nghĩa "Chăm sóc định kỳ".

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 dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng nhập viện và tháng sau đó.

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.

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 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 6 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. Quý vị 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 Medi-Cal.

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 quý vị 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 hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây



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

truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc xác định giới tính và bạo lực bạn tình.

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

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 y tế toàn diện: Loại hình chăm sóc có chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của Hội Viên trong việc chăm sóc bản thân và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý: Một chương trình 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 Foundation Health Plan, Inc. là một chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý.

Chương trình: Xem định nghĩa của "Chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý".

Chuyên Chờ Không Thuộc Y Tế: Dịch vụ chuyên chờ khi quý vị đến và về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép, và khi lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

Chuyên chờ y tế cấp cứu: Chuyên chờ bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc cấp cứu y tế.

Chuyên Chờ Y Tế: Dịch vụ chuyên chờ khi quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. Nhà cung cấp của quý vị phải chỉ định dịch vụ Chuyên Chờ Y Tế cho quý vị. Chúng tôi chi trả cho dịch vụ chuyên chờ có giá thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chờ đến cuộc hẹn thăm khám.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi người phụ nữ 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 sản phụ hoặc thai nhi.

Chuyên viên nắn khớp xương: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng cách thao tác tay



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

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 người 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/facilities (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.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Medi-Cal: Danh sách các nhà cung cấp thuộc mạng lưới Kaiser Permanente Medi-Cal.

Danh mục thuốc: Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng một số tiêu chí và được chấp thuận dùng cho Hội Viên.

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 của quý vị có thể chỉ định những thuốc được đài thọ mà quý vị cần.

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 quý vị nhập viện, đó là những dịch vụ được tính vào hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được đài thọ bởi Kaiser Permanente hay chương trình Medi-Cal tại California; các dịch vụ không được đài thọ.



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

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, các 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 chăm sóc theo dõi: Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Dịch Vụ Được Đãi Thọ: Dịch vụ Medi-Cal mà Kaiser Permanente chịu trách nhiệm thanh toán. Dịch Vụ Được Đãi Thọ phụ thuộc các điều khoản, điều kiện, giới hạn và việc loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Cẩm Nang Hội Viên này và mọi bản sửa đổi.

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.

Dịch vụ không được đãi thọ: Dịch vụ mà Kaiser Permanente không đãi thọ.

Dịch vụ ngoài khu vực: Dịch vụ trong thời gian Hội Viên ở một nơi bên ngoài Khu Vực Phục Vụ của chương trình Medi-Cal Plan.

Dịch vụ sau ổn định: Dịch vụ được đãi 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 đãi thọ và chi trả. Bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được tiền chấp thuận.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa: Dịch vụ cho hội viên cần dịch vụ sức khỏe tinh thần ở mức nặng 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 sức khỏe tinh thần của cá nhân hoặc theo nhóm (trị liệu tâm lý)



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

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định về 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 và thiết bị để trị liệu phục hồi và luyện tập chức năng: 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.

Dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe để giúp quý vị 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.

Điều Phối Các 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.

Dụng cụ chỉnh hình: Dụng cụ được sử dụng để hỗ trợ và nẹp gắn 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 sức khỏe của Hội Viên.

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.

Giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ và chăm sóc được đài thọ yêu cầu có giấy giới thiệu và sự tiên chấp thuận. 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 tiên 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.



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

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 Đề Xuất.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.: Một công ty phi lợi nhuận tại California. Trong Cẩm Nang Hội Viên này, những từ "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 việc 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. Để biết danh sách các địa điểm hiện tại của Khu Vực, xin vào trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

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 của chương trình Medi-Cal Plan tại 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



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

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- 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 Kings (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 tại 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
- 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



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

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- Các mã bưu chính sau đây tại Quận Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
- Quận Yolo (một phần): Các mã bưu chính 95605, 95607, 95612, 95615-18, 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 của chương trình Medi-Cal Plan tại 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, ngoại trừ Catalina Island
- 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 Bernadino (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



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

- 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.

Khu Vực Phục Vụ tại Khu Vực 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 Kings (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 tại 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,



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

8 | Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

- 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
 - 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 tại Quận Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
 - Quận Yolo (một phần): Các mã bưu chính 95605, 95607, 95612, 95615-18, 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 tại Khu Vực 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, ngoại trừ Catalina Island
- 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 Bernadino (một phần): Các mã bưu chính 91701, 91708-10, 91729-30, 91737, 91739, 91743, 91758-59, 91761-64, 91766, 91784-86,



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

- 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

Kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, "EPSDT"): Các dịch vụ EPSDT là một quyền lợi dành cho các Hội Viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải 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.

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 Đãi Thọ.

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ quyền lợi nhà thuốc FFS Medi-Cal 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.

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]).



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

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 Mỹ Da Đỏ: Một cá nhân mà đáp ứng định nghĩa về "Người Da Đỏ" theo luật liên bang tại 42 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, hoặc
 - ◆ 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; hoặc
 - ◆ Được Bộ Trưởng Bộ Nội Vụ xác định là Người Da Đỏ theo các quy chế.
- Được Bộ Trưởng Bộ Nội Vụ xem là Người Da Đỏ vì bất cứ mục đích nào; hoặc
- 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 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 có thể giúp quý vị hiểu được các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa chẳng hạn như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và hợp tác với Kaiser Permanente hoặc thuộc mạng lưới của chúng tôi. Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal của chúng tôi phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà chúng tôi đòi hỏi.

Thông thường, quý vị cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. Đối với một số dịch vụ, quý vị cần phải có sự tiên chấp thuận (cho phép trước).



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

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP của mình cho một số loại dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ Khoa hoặc Chăm Sóc Nhạy Cảm.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, "PCP"): Nhà cung cấp được cấp phép mà quý vị chọn để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. PCP của quý vị 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 Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ ("IHCP")
- Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC)"
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn ("RHC")
- Chuyên viên điều dưỡng
- Y sĩ
- Phòng khám

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, "IHCP"): Một chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch Vụ Sức Khỏe Người Da Đỏ (Indian Health Service, HIS) hoặc bởi một Bộ Tộc Da Đỏ, Chương Trình Sức Khỏe Bộ Tộc, Tổ Chức Bộ Tộc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị. Bộ Tộc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Tộc hay Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị được định nghĩa ở Mục 4 của Đạo Luật Cải Tiến Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (25 U.S.C. mục 1603).

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia: Nhà cung cấp mà cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần: Những người được cấp phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tinh thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn: Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị bệnh trạng của quý vị.



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

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 Đòi Thụ 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.

Nhóm Y Khoa: Với Hội Viên Khu Vực Miền Bắc California, đó là The Permanente Medical Group, Inc., một công ty chuyên nghiệp kinh doanh vì lợi nhuận. Với Hội Viên Khu Vực Miền Nam California, đó là Southern California Permanente Medical Group, một tổ chức hợp tác chuyên nghiệp kinh doanh vì lợi nhuận.

Phân loại bệnh nhân để điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc sàng lọc): Việc đánh giá sức khỏe 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.

Phàn nàn: Bằng lời nói hoặc văn bản, Hội Viên cho biết sự không hài lòng về Kaiser Permanente, một nhà cung cấp hoặc chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp. Than phiền được đệ trình với chúng tôi về một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal là một ví dụ về phàn nàn.



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

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 Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, "RHC"): Trung tâm y tế trong khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại RHC.

Phòng khám: Cơ sở y tế mà Hội Viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ ("IHCP") hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm sức khỏe này. Tuy nhiên Community Supports không được xem là quyền lợi.

Rút tên ghi danh: Để ngừng sử dụng Kaiser Foundation Health Plan, Inc. làm chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý của Medi-Cal vì quý vị không còn đủ điều kiện hoặc đã thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký vào mẫu đơn cho biết quý vị 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.

Sở Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý (Department of Managed Health Care, "DMHC"): Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California. Đây là văn phòng của tiểu bang có trách nhiệm giám sát các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thăm khám y tế từ xa: Các đợt thăm khám qua video tương tác và qua điện thoại theo lịch giữa quý vị và nhà cung cấp của quý vị.



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

Than phiền: Việc Hội Viên thể hiện sự không hài lòng bằng lời nói hay văn bản về một dịch vụ được đài thọ bởi Medi-Cal, Kaiser Permanente, một chương trình sức khỏe tinh thần ở quận, một nhà cung cấp Medi-Cal. Than phiền giống với phàn nàn.

Thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, "DME"): Thiết bị y khoa lâu bền ("DME") bao gồm những 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
- Vật dụng này cần thiết để giúp quý vị trong hoạt động sinh hoạt hàng ngày (Activities of Daily Living, "ADL")

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.

Tiền chấp thuận (cho phép trước): Quy trình qua đó quý vị hay nhà cung cấp của quý vị 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 chấp thuận (cho phép trước): Quy trình qua đó quý vị hay nhà cung cấp của quý vị 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 quý vị chi trả, thường vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của hãng bảo hiểm.

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 FFS Medi-Cal Rx.

Tình trạng cấp cứu y tế: Tình trạng y khoa 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 có kiến thức về sức khỏe và y tế bình thường có lý do hợp lý để tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:



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

- Đưa sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi 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

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 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 quý vị hay người khác, hoặc tức thời quý vị không thể thu xếp hay dùng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo, do bị rối loạn tinh thần.

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 phụ nữ mang thai, 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

Việc 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, nếu nhà cung cấp và Kaiser Permanente đồng ý.

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 tham gia các trường hợp sinh thường.



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

Trang này được cố ý để trống

Trang này được cố ý để trống

Trang này được cố ý để trống

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
393 Walnut Street
Pasadena, CA 91188



1246239665-VN (12/2023)