



CẨM NANG HỘI VIÊN

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Alameda Alliance for Health
Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Tổng Hợp
và Biểu Mẫu Tiết Lộ Thông Tin

2022

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Cẩm Nang Hội Viên này và các tài liệu khác về chương trình bằng những ngôn ngữ khác. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Đọc Cẩm Nang Hội Viên để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch và biên dịch. Có sẵn nhiều tính năng tự phục vụ dành cho quý vị thông qua Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance. Quý vị có thể chọn nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, PCP), yêu cầu thẻ ID hội viên mới và kiểm tra tính hội đủ điều kiện của quý vị trong chương trình bằng cách đăng nhập vào tài khoản Cổng Thông Tin Hội Viên của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí những thông tin này bằng các định dạng khác, như chữ nổi Braille, bản in lớn khổ chữ lớn 20 poang, âm thanh và định dạng điện tử có thể truy cập. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Cuộc gọi này được miễn cước.

Dịch vụ thông dịch

Alameda Alliance for Health (Alliance) cung cấp cả dịch vụ thông dịch và biên dịch do thông dịch viên có trình độ cung cấp, 24 giờ mỗi ngày và hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ thành viên trong gia đình hay bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Dịch vụ hỗ trợ được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ ngôn ngữ hoặc nhận cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi điện cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Cuộc gọi này được miễn cước.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Aids and services for people with disabilities, like documents in Braille and large print, are also available. Call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). These services are at no cost.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանզանահարեք **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ លេខ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជន ពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរតុម្កង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) ។ សេវា កម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

1.877.932.2738 خواهيد به زبان خود کمک دریافت کنید، با توجه: اگر می تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد (TTY: **1.800.735.2929**) دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود تماس بگیرید. این (TTY: **1.800.735.2929**) **1.877.932.2738** است. با خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1.877.932.2738** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1.877.932.2738** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Такие услуги предоставляются бесплатно.



Hãy gọi cho dịch vụ hỗ trợ viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Libre ang mga serbisyon ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu Hiệu Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Chào mừng quý vị đến với Alliance!

Cảm ơn quý vị đã tham gia chương trình Alameda Alliance for Health (Alliance). Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Alliance hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Alliance ký hợp đồng với Alameda Health System (AHS), Community Health Center Network (CHCN), Children First Medical Group (CFMG) và Kaiser Permanente (Kaiser) để các tổ chức này tham gia mạng lưới nhà cung cấp của Alliance. Là một hội viên Medi-Cal, quý vị có thể hội đủ điều kiện để chọn một trong những nhóm nhà cung cấp này làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị.

Quý vị có thể chọn Kaiser làm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho mình nếu quý vị là hội viên Medi-Cal của Alliance và đáp ứng một số yêu cầu nhất định.

Những yêu cầu này bao gồm:

- Có nhu cầu y tế cần được chăm sóc liên tục hoặc
- Quý vị phải là thành viên trong gia đình hội đủ điều kiện, sống cùng nhà với một người đang là hội viên Kaiser.

Người thân bổ sung có thể bao gồm:

- Vợ/chồng
- Một người con phụ thuộc, chưa lập gia đình, **dưới 21 tuổi**
- Một người phụ thuộc, bị khuyết tật **trên 21 tuổi** (phải có quyền giám hộ hợp pháp)
- Cha mẹ đã kết hôn hoặc chưa kết hôn hoặc cha mẹ kế của con **dưới 21 tuổi**
- Con nuôi, con riêng của vợ/chồng hoặc người giám hộ hợp pháp; hoặc
- Quý vị đã là hội viên Kaiser trong vòng **sáu (6) tháng** qua. Khoảng thời gian kể từ ngày chấm dứt tư cách hội viên Kaiser trước đây cho đến nay không được quá **sáu (6) tháng**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Để chọn Kaiser làm PCP của mình, quý vị phải gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi, từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn Kaiser làm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị. Sau đó quý vị sẽ được khám sàng lọc để xem quý vị có đáp ứng các tiêu chí hay không. Có thể mất tối đa **30 ngày** để bảo hiểm Kaiser của quý vị bắt đầu có hiệu lực sau khi quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn chọn Kaiser làm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Xin lưu ý rằng nếu quý vị được chấp thuận, bảo hiểm Kaiser của quý vị thường bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Nếu quý vị không gọi cho chúng tôi để chọn Kaiser làm PCP của quý vị, chúng tôi không thể đảm bảo rằng các dịch vụ sẽ được đài thọ, ngay cả khi Kaiser chấp nhận thăm khám cho quý vị.

CẨM NANG HỘI VIÊN

Cẩm Nang Hội Viên này cho quý vị biết về phạm vi bảo hiểm của quý vị theo Alliance. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ Cẩm Nang Hội Viên. Tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Đồng thời, tài liệu cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Alliance. Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các mục áp dụng cho trường hợp của quý vị.

Cẩm Nang Hội Viên này còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) Kết Hợp với Biểu Mẫu Tiết Lộ Thông Tin. Đây là tài liệu tóm tắt về những quy định và chính sách của Alliance và dựa trên hợp đồng giữa Alliance và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1.510.747.4567** hoặc đường dây miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa Alliance và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu thêm một bản sao Cẩm Nang Hội Viên miễn phí dành cho quý vị hoặc truy cập trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org** để xem Cẩm Nang Hội Viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao các chính sách và quy trình/thủ tục về lâm sàng và hành chính không độc quyền của Alliance hoặc cách truy cập các thông tin này trên trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Liên hệ với chúng tôi

Alliance luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Cám ơn quý vị

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Ngôn ngữ khác.....	2
Định dạng khác.....	3
Dịch vụ thông dịch.....	3
Chào mừng quý vị đến với Alliance!	10
Cầm Nang Hội Viên.....	11
Liên hệ với chúng tôi.....	12
Mục lục	13
1. Bắt đầu sau khi trở thành hội viên	16
Hướng dẫn nhận giúp đỡ.....	16
Ai có thể trở thành hội viên.....	17
Thẻ nhận dạng (ID).....	17
2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	20
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	20
Cách thức hoạt động của chương trình.....	22
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	22
Sinh viên đại học chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California.....	23
Chăm sóc liên tục.....	24
Chi phí.....	27
3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc	31
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	31
Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).....	32
Mạng lưới nhà cung cấp.....	36
Cuộc hẹn thăm khám.....	44
Đến lịch hẹn của quý vị.....	45
Hủy và đặt lại lịch.....	45
Thanh toán.....	45



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Giới thiệu	47
Sự chấp thuận trước (cho phép trước)	48
Ý kiến thứ hai	50
Chăm sóc nhạy cảm.....	51
Chăm sóc khẩn cấp.....	53
Chăm sóc cấp cứu	54
Đường Dây Y Tá Tư Vấn	56
Chỉ thị trước.....	56
Hiến tặng nội tạng và mô.....	57
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	58
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì.....	58
Các quyền lợi Medi-Cal được được Alliance đài thọ	62
Các phúc lợi và chương trình khác được Alliance đài thọ.....	81
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	85
Những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được thông qua Alliance hoặc Medi-Cal	91
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	92
Thăm khám sức khỏe cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa.....	92
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)	93
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	95
Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe	95
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Thu Phí Theo Dịch Vụ (FFS) của Medi-Cal hoặc các chương trình khác	96
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....	99
Than phiền.....	100
Kháng cáo	102
Những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về khiếu nại	103
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế.....	105
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....	106
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng (FWA)	108
7. Quyền và trách nhiệm	110
Quyền của quý vị.....	110
Trách nhiệm của quý vị	112
Thông báo không phân biệt đối xử	112



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các cách tham gia với tư cách là hội viên	115
Thông báo thực hành quyền riêng tư	116
Thông báo về các luật lệ	116
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, phạm vi bảo hiểm sức khỏe khác và phục hồi sức khỏe sau cùng	117
Thông báo về việc thu hồi tài sản	118
Thông Báo Quyết Định	118
8. Những con số và từ ngữ quan trọng cần biết.....	119
Những số điện thoại quan trọng	119
Những thuật ngữ cần biết.....	121



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

1. Bắt đầu sau khi trở thành hội viên

Hướng dẫn nhận giúp đỡ

Alliance mong quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hay lo ngại về dịch vụ chăm sóc của mình, Alliance muốn được nghe ý kiến của quý vị!

Dịch vụ hội viên

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Alliance có thể:

- Giải đáp những thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ được đài thọ của quý vị.
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).
- Hướng dẫn quý vị đến nơi nhận dịch vụ mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.
- Giúp quý vị tìm hiểu về những chương trình sống khỏe.

Nếu quý vị cần hỗ trợ, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn cước. Alliance phải đảm bảo rằng quý vị chỉ phải chờ máy chưa đến 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị hội đủ điều kiện tham gia Alliance vì quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và đang sống tại Quận Alameda. Quý vị có thể liên lạc với văn phòng An Sinh Xã Hội tại địa phương bằng cách gọi đến số điện thoại miễn cước **1.800.772.1213**. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận Thu Nhập Đảm Bảo Bổ Sung (Supplemental Security Income, SSI)/Trợ Cấp Bổ Sung của Tiểu Bang (State Supplementary Program, SSP).

Nếu quý vị có thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi cho chương trình Health Care Options (Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe) theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal (Medi-Cal Chuyển Tiếp) còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người lao động”. Quý vị có thể nhận được Transitional Medi-Cal 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 nuôi con hoặc tiền chu cấp cho vợ/chồng.

Quý vị có thể nêu thắc mắc về việc hội đủ điều kiện nhận Transitional Medi-Cal tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của mình theo địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx hoặc gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**).

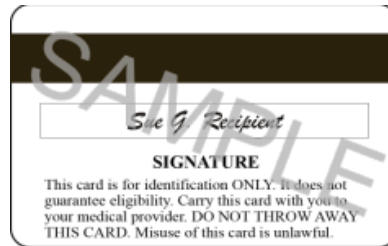
Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Alliance, quý vị sẽ nhận được một thẻ nhận dạng (Identification, ID) Alliance. Quý vị phải trình thẻ ID Alliance của mình và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của quý vị, do Tiểu Bang California gửi cho quý vị khi nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc theo toa nào. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ y tế.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Đây là mẫu thẻ BIC và thẻ ID Alliance để quý vị biết thẻ của mình sẽ trông như thế nào:



Member ID Card
Jane Doe
Member ID: 000000000-01
DOB: 00/00/0000
Sex: F Language: English
CIN: 90000000A
Primary Care: Dr. Johnson
Phone: (510) 000-0000
Effective: 12/09/2014

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

RxBIN: 003585
RxPCN: 56350

Group: MCAL

This card does not guarantee eligibility.
<Provider Group (CHCN/CFMG)>
Provider Inquiries: (510) 000-0000
Claims: P.O. Box 0000
Alameda, CA 94501
Copays: OV \$0 ER \$0 RX \$0
Mental Health Care: Medi-Cal 1-800-491-9099
www.alamedaalliance.org

For Physicians, Medical Staff, & Pharmacy:

This card is for identification only.
To verify eligibility, check
www.alamedalliance.org
or call (510) 747-4505

Out-of-network emergency services will be reimbursed without prior authorization.

For Members:
Always carry this card with you. For day or after-hours and weekend care, call your doctor's office listed on the front of this card.
Member Services can answer your questions and help you find or change your doctor. Call (510) 747-4567 (TTY 711 or 1-800-735-2929)

Emergency Care:
If you think you have an emergency, go to the closest emergency room or call 911. An emergency is a sudden health problem with severe symptoms that needs treatment right away.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Alliance của mình trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hay bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. Alliance sẽ gửi miễn phí cho quý vị một thẻ mới. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thẻ ID Alliance trực tuyến thông qua Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance bằng cách truy cập trang web của chúng tôi tại www.alamedaalliance.org. Có sẵn nhiều tính năng tự phục vụ dành cho quý vị thông qua Cổng Thông Tin Hội Viên. Quý vị có thể chọn nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP), yêu cầu thẻ ID mới và kiểm tra tính hội đủ điều kiện của quý vị trong chương trình bằng cách đăng nhập vào tài khoản Cổng Thông Tin Hội Viên của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Alameda Alliance for Health (Alliance) là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal tại Quận Alameda. Alliance hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong những người đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách thức hoạt động của chương trình để hiệu quả với quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Thời điểm bắt đầu và kết thúc bảo hiểm của quý vị

Khi quý vị ghi danh tham gia Alliance, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ ID trong vòng **hai (2) tuần** kể từ ngày ghi danh của quý vị. Quý vị phải trình thẻ ID Alliance của quý vị và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc theo toa nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận ở khu vực của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng cách sử dụng các nguồn lực điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu gia hạn Medi-Cal. Hãy điền vào mẫu đơn này và gửi lại cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình bằng hình thức trực tuyến, trực tiếp hoặc qua điện thoại hay các phương tiện điện tử khác nếu có tại quận của mình.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Alliance và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, hãy gọi cho chương trình 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/>. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của mình.

Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal ở Quận Alameda. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị theo địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Tính hội đủ điều kiện tham gia Alliance có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều kiện nào sau đây là đúng:

- Quý vị chuyển đi khỏi Quận Alameda
- Quý vị ngồi tù hoặc tạm giam
- Quý vị không còn có Medi-Cal
- Quý vị đang ở trong cơ sở chăm sóc dài hạn sau tháng nhập viện và tháng tiếp theo.
- Nếu quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải được ghi danh tham gia Medi-Cal Thu Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS).

Nếu quý vị mất bảo hiểm Alliance Medi-Cal, quý vị có thể vẫn đủ điều kiện nhận bảo hiểm FFS Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc liệu mình có được Alliance bảo hiểm hay không, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Những điều cần cân nhắc đặc biệt dành cho Người Da Đỏ trong chương trình chăm sóc có quản lý

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

Nếu là Người Da Đỏ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị có thể tiếp tục tham gia hoặc rút tên khỏi Alliance trong thời gian nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để biết thông tin về ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Cách thức hoạt động của chương trình

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

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance sẽ cho quý vị biết cơ chế hoạt động của Alliance, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách xếp lịch hẹn thăm khám với nhà cung cấp trong thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí và cách tìm hiểu xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ đưa đón hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi Alliance và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận nơi quý vị sinh sống bất cứ lúc nào. Hãy gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi điện từ thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều. Hoặc truy cập **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>**.

Sẽ cần tới **30 ngày** để xử lý yêu cầu rời khỏi Alliance và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị nếu yêu cầu đó không có bất kỳ vấn đề nào. Để tìm hiểu về tình trạng yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**).

Nếu muốn rời khỏi Alliance sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu chương trình Health Care Options rút tên của quý vị cấp tốc (nhanh). Nếu lý do đưa ra yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy định về việc rút tên cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư cho biết quý vị đã được rút tên.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các hội viên có thể yêu cầu rút tên cấp tốc bao gồm nhưng không giới hạn ở trẻ em nhận các dịch vụ theo các chương trình Foster Care (Chăm Sóc Tạm Thời) hoặc Adoption Assistance Program (Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi), hội viên có những nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và hội viên đã ghi danh vào Medicare hay chương trình chăm sóc có quản lý khác của Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại.

Quý vị có thể trực tiếp yêu cầu rời khỏi Alliance bằng cách đến văn phòng Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh của quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị theo địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**).

Sinh viên đại học chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California

Nếu quý vị chuyển sang một quận mới tại California để đi học đại học, Alliance sẽ đòi hỏi các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Các dịch vụ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được cung cấp cho tất cả những người ghi danh tham gia Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể họ đang sinh sống tại quận nào. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ chỉ được đòi hỏi tại quận nơi quý vị sinh sống.

Nếu ghi danh vào Medi-Cal và sẽ đi học đại học tại một quận khác ở California, quý vị không cần nộp đơn đăng ký Medi-Cal tại quận đó.

Khi tạm thời chuyển ra khỏi nhà để đi học đại học tại một quận khác ở California, quý vị có **hai (2)** lựa chọn.

Quý vị có thể:

- Thông báo cho cơ quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda biết rằng quý vị sẽ tạm thời đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận này sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ trong cơ sở dữ liệu của tiểu bang. Hãy áp dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận được dịch vụ chăm sóc thông thường hoặc phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Quý vị có thể phải thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe nếu Alliance không hoạt động tại quận nơi quý vị sẽ học đại học. Để được giải đáp thắc mắc và tránh trì hoãn việc ghi danh



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị hãy gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**).

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học tại một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể nhận các dịch vụ tại phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới để điều trị một số tình trạng. Để tìm hiểu thêm, hãy xem **Chương 3, “Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc.”** Để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường hay phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp thông thường của Alliance tại quận cư trú của hộ gia đình.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách về tính hội đủ điều kiện của quý vị tại cơ quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp tại một tiểu bang khác. Chúng tôi cũng sẽ đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico nếu dịch vụ được phê duyệt và bác sĩ, bệnh viện đó đáp ứng các quy định của Medi-Cal.

Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ, bao gồm thuốc theo toa, đều không được đài thọ ngoài California. Nếu muốn tham gia Medicaid tại một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần đăng ký tại tiểu bang đó. Quý vị sẽ không hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và Alliance sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chăm sóc liên tục

Là hội viên Alliance, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến khám với các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Hãy gọi cho Alliance và thông báo cho chúng tôi nếu quý vị cần thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quý vị có thể có dịch vụ chăm sóc liên tục hay không.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc liên tục lên tới **12 tháng** hoặc lâu hơn trong một số trường hợp, nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Quý vị đã thăm khám nhà cung cấp không thuộc chương trình trước khi ghi danh tham gia Alliance.
- Nhà cung cấp không thuộc chương trình sẵn sàng phối hợp với Alliance và đồng ý với các yêu cầu của Alliance.
- Quý vị được nhà cung cấp không thuộc chương trình thăm khám ít nhất một lần trong suốt **12 tháng** trước khi ghi danh tham gia Alliance để thăm khám không cấp cứu.
- Quý vị được nhà cung cấp không thuộc chương trình thăm khám ít nhất một lần trong suốt **sáu (6) tháng** trước khi chuyển các dịch vụ từ Trung Tâm Khu Vực sang Alliance.
- Alliance không có lo ngại nào về chất lượng dịch vụ chăm sóc được ghi nhận đối với nhà cung cấp không thuộc chương trình đó.

Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới Alliance trước khi kết thúc **12 tháng**, không đồng ý với mức thanh toán của Alliance hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ cần chuyển sang các nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance hoặc gọi điện cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) để thảo luận về các lựa chọn của quý vị.

Các nhà cung cấp rời khỏi Alliance hoặc các nhà cung cấp không thuộc chương trình

Nếu quý vị đang được một nhà cung cấp điều trị một số bệnh trạng nhưng đó không phải là nhà cung cấp của Alliance hoặc nhà cung cấp của quý vị đã không còn hợp tác với Alliance, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một hình thức khác của dịch vụ chăm sóc liên tục.

Các dịch vụ mà Alliance quy định cho chăm sóc liên tục bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được quan tâm nhanh chóng) – Trong suốt thời gian bệnh trạng kéo dài.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề y tế quý vị mắc phải trong thời gian dài) – Trong một khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và để sắp xếp chuyển viện an toàn đến một bác sĩ mới trong mạng lưới Alliance.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Mang thai – Trong suốt thai kỳ và khoảng thời gian ngay sau khi sinh.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần cho người mẹ.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ **khi sinh ra đến 36 tháng tuổi** hoặc lên đến **12 tháng** từ ngày bắt đầu chương trình bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp với Alliance kết thúc.
- Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa tính mạng) – Trong suốt thời gian bệnh kéo dài. Thời gian hoàn thành các dịch vụ được đài thọ có thể vượt quá **12 tháng** kể từ khi nhà cung cấp dừng hợp tác với Alliance.
- Thực hiện một ca phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp không thuộc chương trình miễn là dịch vụ đó được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được Alliance cho phép như một phần của quá trình điều trị đã được ghi hồ sơ và đã được nhà cung cấp khuyến nghị và ghi hồ sơ – Ca phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng **180 ngày** kể từ ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp hoặc **180 ngày** từ ngày có hiệu lực của chương trình bảo hiểm cho hội viên mới.
- Để biết các bệnh trạng khác có thể đủ điều kiện, hãy liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Nếu nhà cung cấp không thuộc chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ, không đồng ý với khoản thanh toán hoặc các điều khoản cung cấp dịch vụ chăm sóc khác, khi đó quý vị sẽ không nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp đó. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp ký hợp đồng để tiếp tục dịch vụ chăm sóc của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề gì khi nhận dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp không còn hợp tác với Alliance.

Alliance không cần cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ đưa đón, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp dịch vụ loại trừ. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và các tính hội đủ điều kiện, cũng như để được giới thiệu tất cả các dịch vụ dành cho quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chi phí

Chi phí của hội viên

Alliance phục vụ những người hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, các hội viên của Alliance **không** phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ. Hội viên ghi danh vào Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em California (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) tại các Quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo và hội viên của Medi-Cal for Families Program (Chương Trình Medi-Cal cho Gia Đình) có thể phải nộp phí bảo hiểm hàng tháng và các khoản đồng trả. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước từ Alliance trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới Alliance. Nếu quý vị không có sự chấp thuận trước và quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy xem nội dung "**Quyền lợi và dịch vụ.**"

Đối với các hội viên có dịch vụ chăm sóc dài hạn và khoản chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẻ chi phí mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả hóa đơn y tế của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn của Dịch Vụ Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý (Managed Long-Term Support Service, MLTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Khi đó, Alliance sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị trong tháng đó. Alliance sẽ không đài thọ cho quý vị trước khi quý vị hoàn tất chi trả toàn bộ khoản chia sẻ chi phí của dịch vụ chăm sóc dài hạn trong tháng đó.

Cách thức thanh toán cho nhà cung cấp

Alliance thanh toán cho nhà cung cấp theo những cách sau đây:

- Thanh toán theo đầu người
 - Alliance trả cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng tính theo mỗi hội viên Alliance. Cách thức này được gọi là thanh toán theo đầu người. Alliance và các nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với nhau để quyết định số tiền thanh toán.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Thanh toán Phí Theo Dịch Vụ (FFS)
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hội viên Alliance và sau đó gửi cho Alliance một hóa đơn cho những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Loại hình này được gọi là thanh toán FFS. Alliance và nhà cung cấp thỏa thuận với nhau để quyết định mức chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách Alliance thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Alliance tự hào được phục vụ cộng đồng chúng ta hơn hai (2) thập kỷ qua. Chúng tôi được tạo lập bởi và phục vụ các cư dân Quận Alameda và chúng tôi hiện đang cung cấp quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hơn 270,000 trẻ em và người lớn. Chúng tôi coi trọng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao, dễ tiếp cận và giá cả phải chăng do các đối tác nhà cung cấp của chúng tôi cung cấp. Chương trình Thanh Toán Dựa Trên Hiệu Suất (Pay-for-Performance, P4P) năm 2021 của chúng tôi cung cấp các khoản thanh toán khuyến khích dựa trên hiệu suất cho các dịch vụ được cung cấp. Thông qua chương trình này, các PCP và Nhóm PCP sẽ nhận được các phần thưởng vì hiệu suất vượt trội và những cải thiện hàng năm.

Yêu cầu Alliance thanh toán cho một hóa đơn

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Alliance chịu trách nhiệm thanh toán. Nếu quý vị nhận được hóa đơn về phí dịch vụ hỗ trợ, khoản đồng thanh toán hoặc phí đăng ký cho một dịch vụ được đài thọ, vui lòng không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Yêu cầu Alliance hoàn lại cho quý vị các chi phí

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận được và quý vị muốn Alliance bồi hoàn cho quý vị (hoàn tiền cho quý vị), quý vị phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ mà quý vị nhận được là dịch vụ được đài thọ mà Alliance chịu trách nhiệm thanh toán. Alliance sẽ không bồi hoàn cho quý vị đối với dịch vụ không được Medi-Cal hay Alliance đài thọ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ sau khi quý vị trở thành hội viên Alliance đủ điều kiện.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền trong vòng **một (1) năm** kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng về việc quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị nhận được dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal trong mạng lưới Alliance. Quý vị không cần đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận được dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần sự chấp thuận trước.
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường cần sự chấp thuận trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho biết nhu cầu y tế cần nhận dịch vụ được đài thọ.

Alliance sẽ cho quý vị biết về quyết định bồi hoàn cho quý vị qua thư có tên Thông Báo Quyết Định. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal sẽ hoàn trả cho quý vị số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối hoàn trả cho quý vị, Alliance sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal, nhưng không thuộc mạng lưới Alliance và từ chối hoàn trả cho quý vị, Alliance sẽ hoàn trả cho quý vị, nhưng chỉ tối đa bằng số tiền FFS Medi-Cal sẽ chi trả. Alliance sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần chấp thuận trước. Nếu quý vị không đáp ứng một trong những điều kiện trên, Alliance sẽ không hoàn trả cho quý vị.

Alliance sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận được các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng.
- Quý vị thăm khám với một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký tên vào biểu mẫu đồng ý rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được hoàn trả các khoản đồng thanh toán với các loại thuốc theo toa được đài thọ theo chương trình Medicare Phần D của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Alliance cần đòi nợ, quý vị sẽ cần hoàn tất một Mẫu Đơn Hội Viên Yêu Cầu Bồi Hoàn và cho Alliance biết bằng văn bản lý do quý vị đã phải thanh toán. Quý vị sẽ cần gửi kèm bản sao hóa đơn được kê từng mục và bằng chứng thanh toán (chẳng hạn như biên nhận) cùng với yêu cầu của quý vị. Alliance sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị để xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không.

Alliance sẽ chấp nhận và duyệt xét những yêu cầu bồi hoàn về chi phí y tế mà Alliance nhận được trong vòng **180 ngày theo lịch** sau ngày hóa đơn được thanh toán. Alliance không thể chấp nhận các hóa đơn nhận được quá **180 ngày theo lịch** sau ngày hóa đơn được thanh toán. Nếu nhà cung cấp không có hợp đồng với Alliance, khoản bồi hoàn sẽ được giới hạn theo mức giá của Medi-Cal cho (các) dịch vụ được cung cấp. Mức giá này có thể thấp hơn số tiền mà quý vị đã thanh toán hoặc số tiền mà nhà cung cấp đã lập hóa đơn cho dịch vụ đó.

Để yêu cầu mẫu đơn bồi hoàn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể in Mẫu Đơn Yêu Cầu Bồi Hoàn của Hội Viên trên trang mạng tại **www.alamedaalliance.org**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận 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.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID hội viên Alliance, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác của quý vị. Tuyệt đối không để bất cứ người nào khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID hội viên Alliance của quý vị.

Hội viên mới phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của Alliance. Mạng lưới của Alliance là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp khác hợp tác với Alliance. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng **30 ngày** kể từ thời điểm quý vị trở thành hội viên của Alliance. Nếu quý vị không chọn một PCP, Alliance sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng PCP hay các PCP khác cho tất cả các thành viên trong gia đình tại Alliance miễn là có PCP.

Nếu muốn giữ lại một bác sĩ nào đó hoặc muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Danh bạ này là danh sách bao gồm tất cả các PCP trong mạng lưới của Alliance. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có những thông tin khác giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Bạ Nhà Cung Cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp tham gia chương trình trong mạng lưới của Alliance, PCP của quý vị phải yêu cầu Alliance phê chuẩn để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần sự chấp thuận để thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ nhạy cảm được quy định theo tiêu đề “**Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm**” trong chương này.

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

Các phúc lợi nhà thuốc hiện đang được quản lý thông qua chương trình Medi-Cal Rx Thu Phí Theo Dịch Vụ (FFS). Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP)

Quý vị phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong vòng **30 ngày** kể từ khi ghi danh vào Alliance. Tùy vào độ tuổi và giới tính của mình, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa, bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hay bác sĩ nhi khoa làm PCP của quý vị. Một y tá cấp cao (nurse practitioner, NP), y sĩ (physician assistant, PA) hay y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định cho một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị có chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (IHCP), Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) hoặc Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm PCP của quý vị. Tùy vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho tất cả các thành viên trong gia đình của quý vị là hội viên của Alliance miễn là có PCP.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Alliance.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng **30 ngày** sau khi ghi danh, Alliance sẽ chỉ định cho quý vị một PCP. Nếu quý vị được chỉ định đến một PCP và quý vị muốn thay đổi, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu tiền sử bệnh và nhu cầu của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và thông thường mà quý vị cần
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Thu xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới của Alliance. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có danh sách các IHCP, FQHC và RHC hợp tác với Alliance.

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. Hoặc quý vị có thể yêu cầu Danh Bạ Nhà Cung Cấp được gửi cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể gọi điện thoại để tìm hiểu xem PCP mà quý vị muốn có nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và nhà cung cấp khác

Quý vị hiểu rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên chọn PCP cho mình.

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

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

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình trực tuyến khi quý vị đăng nhập vào tài khoản Cổng Thông Tin Hội Viên của mình tại **www.alamedaalliance.org**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Alliance có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP nếu PCP không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của Alliance hoặc không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân thuộc độ tuổi của quý vị. Alliance hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị chuyển sang một PCP mới nếu quý vị không thể có quan hệ tốt hay đồng ý với PCP của mình hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hay đến trễ cuộc hẹn thăm khám. Nếu Alliance cần thay đổi PCP của quý vị, Alliance sẽ cho quý vị biết bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên Alliance mới qua đường bưu điện. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Một số điều cần lưu ý khi chọn PCP:

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

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

Alliance khuyến nghị quý vị, hội viên mới, nên đến thăm khám với PCP mới của quý vị trong vòng **120 ngày** đầu tiên để đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial health assessment, IHA). Mục đích của IHA là trợ giúp PCP của quý vị tìm hiểu quá trình và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử sức khỏe của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về việc tư vấn phổ biến kiến thức về sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi để xếp lịch thăm khám IHA cho mình, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Alliance. Cung cấp số ID Alliance của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Alliance của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc và chuẩn bị sẵn các câu hỏi khi đến buổi hẹn khám. Chuẩn bị nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và lo ngại về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy nhớ gọi tới văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hay không thể đến cuộc hẹn.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Chăm sóc thông thường

Chăm sóc thông thường là việc chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Trong đó bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe. Dịch vụ này giúp quý vị luôn khỏe mạnh và giúp quý vị phòng ngừa bệnh tật. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm kiểm tra sức khỏe thông thường, phổ biến kiến thức và tư vấn về sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được nhiều dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như khám sàng lọc thính lực và thị lực, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác được khuyến nghị theo hướng dẫn của Bright Futures do các bác sĩ nhi khoa cung cấp. Ngoài việc chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc thông thường cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị mắc bệnh. Alliance đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc thông thường, bao gồm khám sức khỏe thông thường, tiêm chủng, điều trị, toa thuốc và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa, nếu cần thiết
- Yêu cầu chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay xét nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho PCP của mình để đặt lịch hẹn. Hãy nhớ gọi tới PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị đài thọ và không đài thọ, hãy đọc mục “**Quyền lợi và dịch vụ**” và **Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên”** trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp của Alliance có thể sử dụng các thiết bị hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với những người bị khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Hãy cho nhà cung cấp của quý vị hoặc Alliance biết quý vị cần gì.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp khác hợp tác với Alliance. Quý vị sẽ nhận được hầu hết các dịch vụ được đài thọ của mình thông qua mạng lưới của Alliance.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Alliance.

Nếu PCP, bệnh viện hay nhà cung cấp khác của quý vị có sự phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hay phá thai, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Để biết thêm thông tin về sự phản đối về mặt đạo đức, hãy đọc mục “**Sự phản đối về mặt đạo đức**” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị có sự phản đối về mặt đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác mà sẽ cung cấp những dịch vụ mà quý vị cần. Alliance cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ đó.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và thông thường từ PCP của mình. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Alliance.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Để nhận Danh Bạ Nhà Cung Cấp về các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**). Hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại **https://medi-calrx.dhcs.ca.gov**.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải có được sự chấp thuận trước từ Alliance trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới Alliance. Nếu quý vị không có sự chấp thuận trước và quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ

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

Alliance có thể phê duyệt giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không được cung cấp trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà quý vị. Nếu giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Quý vị phải có được sự chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ của Alliance ngoại trừ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khu vực phục vụ của Alliance, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance. Quý vị không cần có sự chấp thuận trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị không có được sự chấp thuận trước, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực phục vụ của Alliance. Để biết thêm thông



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ nhạy cảm, hãy xem các tiêu đề đó trong chương này.

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

Nếu quý vị cần hỗ trợ nhận dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ của Alliance và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải cấp cứu hay khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị du lịch đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, Alliance sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị đi ra nước ngoài mà không phải là Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico quý vị có thể yêu cầu Alliance hoàn trả. Alliance sẽ xét duyệt yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị đang ở một tiểu bang khác, bao gồm các lãnh thổ của Hoa Kỳ (Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid là Medi-Cal được gọi ở các tiểu bang khác). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy cho bác sĩ của bệnh viện hoặc phòng cấp cứu biết quý vị có Medi-Cal và là hội viên Alliance càng sớm càng tốt. Yêu cầu bệnh viện lập bản sao thẻ ID Alliance của quý vị. Hãy yêu cầu bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Alliance. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị nhận được tại một tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho Alliance. Chúng tôi sẽ phối hợp với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để bố trí cho Alliance thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị đang ở bên ngoài California và có nhu cầu khẩn cấp cần mua các loại thuốc theo toa ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** để được hỗ trợ.

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

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một bệnh trạng hội đủ điều kiện của Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em California (California Children's Services, CCS) và Alliance không có bác sĩ chuyên khoa trong danh sách CCS trong mạng lưới có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, quý vị có thể thăm khám miễn phí với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, hãy đọc chương **Quyền Lợi và Dịch Vụ** trong cẩm nang này.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực phục vụ, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận hỗ trợ từ một người đại diện, hãy gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số **1.888.433.1876**.

Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Khác

Alliance có hợp đồng với các nhóm nhà cung cấp khác để cung cấp một số dịch vụ. Dưới đây là những nhà cung cấp ký hợp đồng với Alliance cho những dịch vụ sau:

- **Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME) và tiếp liệu y khoa** được cung cấp bởi nhà thầu của Alliance, đó là công ty California Home Medical Equipment (CHME).
- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú** là những dịch vụ được đài thọ và cung cấp bởi Beacon Health Options (Beacon), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của Alliance. Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty mental health services, SMHS) nhận được thông qua Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (Chương Trình Hỗ Trợ Bệnh Trạng Mạn Tính, Cấp Phép và Dịch Vụ Xã Hội [Advocating for Chronic Conditions, Entitlements and Social Services, ACCESS]).
- **Dịch vụ chuyên chở** được cung cấp thông qua ModivCare (tên cũ là LogistiCare), nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của Alliance.
- **Quyền lợi nhãn khoa** được cung cấp qua MARCH Vision, nhà cung cấp thuộc mạng lưới nhãn khoa của Alliance.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị cần những dịch vụ tại bất cứ mạng lưới nhà cung cấp nào trong sổ này, vui lòng gọi cho nhà cung cấp đó và cho họ biết rằng quý vị là hội viên Alliance Medi-Cal và gọi đến để lấy hẹn khám. Nhà cung cấp đó sẽ cần xác nhận rằng quý vị hội đủ điều kiện và sẽ nhận được sự chấp thuận để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị đến với nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhận dịch vụ mà không có sự chấp thuận, quý vị sẽ cần phải thanh toán toàn bộ chi phí cho các dịch vụ đó. Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, từ Thứ Hai – Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của mình làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Alliance, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Hoặc tìm trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị đang chọn một bác sĩ mới, hãy gọi điện để chắc chắn PCP mà quý vị muốn đang nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có sẵn bác sĩ trước khi trở thành hội viên của Alliance và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới của Alliance, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Alliance.

Lưu ý, nếu quý vị không chọn một PCP, Alliance sẽ chọn cho quý vị. Quý vị hiểu rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên chọn PCP cho mình. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị có chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không phải chọn PCP.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu muốn đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance. Hãy chắc chắn PCP này có nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình trực tuyến khi quý vị đăng nhập vào tài khoản Cổng Thông Tin Hội Viên của mình tại www.alamedaalliance.org.

Bệnh viện

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

Nếu đó không phải là một trường hợp cấp cứu và quý vị cần được 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 mà PCP của quý vị làm việc và trong mạng lưới của Alliance. Những bệnh viện trong mạng lưới của Alliance được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Các lần nhập viện, ngoài trường hợp cấp cứu, phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Alliance để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ thông thường và phòng ngừa. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để nhận những dịch vụ này. Để được hỗ trợ tìm bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê những nhà cung cấp tham gia vào mạng lưới của Alliance. Mạng lưới này là nhóm các nhà cung cấp làm việc với Alliance.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê những bệnh viện, nhà thuốc, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá cấp cao, y tá hộ sinh, y sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (Freestanding Birth Center, FBC), Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (IHCP) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance. Danh mục này cho biết nhà cung cấp đó có đang nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục cũng cho biết mức độ tiếp cận cơ sở hạ tầng của tòa nhà, như bãi đậu xe, con dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh nắm. Nếu quý vị muốn có thông tin về trình độ học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận chuyên khoa của một bác sĩ, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hay **711**).

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị cần bản in Danh Bạ Nhà Cung Cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu bản in Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến khi quý vị đăng nhập vào tài khoản Cổng Thông Tin Hội Viên của mình tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể tìm 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>**. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc ở gần quý vị bằng cách gọi đến số điện thoại miễn cước của Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**).

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc đúng lúc

Nhà cung cấp của quý vị phải cung cấp cho quý vị lịch hẹn thăm khám trong khung thời gian được liệt kê dưới đây.

Đôi khi việc phải chờ đợi lâu hơn để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là một vấn đề. Nhà cung cấp của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thời gian chờ lâu hơn nếu việc đó không ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải ghi rõ rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị phải nhận được cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp mà không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước)	96 giờ
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ) dành cho các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc bệnh trạng khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ trên điện thoại trong giờ làm việc thông thường	10 phút

Thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để được chăm sóc

Alliance phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà không phải đi quá lâu hoặc quá xa nơi quý vị sống. Tiêu chuẩn thời gian hoặc khoảng cách di chuyển tùy thuộc vào quận quý vị sống.

Nếu Alliance không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong khuôn khổ các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển của Alliance cho nơi quý vị sống, hãy truy cập www.alamedaalliance.org. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp và nhà cung cấp đó nằm cách xa khu vực quý vị sinh sống, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp ở gần quý vị hơn. Nếu Alliance không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một nhà cung cấp ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Alliance sắp xếp phương tiện đưa đón để quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp của quý vị ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sống. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp thuốc, vui lòng gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**).

Vị trí của nhà cung cấp đó được coi là xa nếu quý vị không thể đến đó trong khuôn khổ các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển do Alliance quy định cho quận của quý vị, cho dù có bất kỳ tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào khác mà Alliance có thể sử dụng cho Mã Bưu Điện của quý vị.

Cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị.
- Chuẩn bị sẵn số ID Alliance của quý vị khi thực hiện cuộc gọi.
- Để lại một lời nhắn cùng với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Alliance của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám.
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị, nếu cần thiết.
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, nếu cần thiết.
- Hãy đến lịch hẹn đúng giờ, đến trước vài phút để đăng ký, điền vào các mẫu đơn và trả lời mọi câu hỏi mà PCP của quý vị có thể có.
- Gọi ngay nếu quý vị không thể giữ cuộc hẹn hay sẽ đến trễ.
- Chuẩn bị sẵn những câu hỏi và thông tin thuốc trong trường hợp quý vị cần đến chúng.

Nếu quý vị cần cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Đến lịch hẹn của quý vị

Nếu quý vị không thể đến lịch hẹn và về nhà sau khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thăm khám, chúng tôi có thể bố trí dịch vụ đưa đón cho quý vị. Dịch vụ hỗ trợ đưa đón được cung cấp cho các dịch vụ và lịch hẹn không liên quan đến dịch vụ cấp cứu và quý vị có thể được đưa đón miễn phí. Dịch vụ này được gọi là dịch vụ vận chuyển y tế **không** dành cho trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911**.

Tham khảo phần “**Phúc lợi vận chuyển**” để biết thêm thông tin.

Hủy và đặt lại lịch

Nếu quý vị không thể đến lịch hẹn, hãy gọi điện ngay cho văn phòng nhà cung cấp của quý vị. Hầu hết các bác sĩ sẽ yêu cầu quý vị gọi điện trong 24 giờ (**một [1] ngày làm việc**) trước lịch hẹn của quý vị nếu quý vị cần hủy lịch. Nếu quý vị liên tục nhớ hẹn, bác sĩ của quý vị có quyền không thăm khám cho quý vị nữa.

Thanh toán

Quý vị **không** phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID Alliance của quý vị và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc theo toa nào để nhà cung cấp của quý vị biết cần lập hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được Phần Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bản tường trình từ nhà cung cấp. Các EOB và bản kê dịch vụ không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các loại thuốc theo toa, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Hãy cho Alliance biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do nhận được hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm phải trả cho nhà cung cấp bất cứ số tiền nào mà Alliance



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

còn nợ đối với bất cứ dịch vụ được đòi hỏi nào. Quý vị phải có được sự chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới, trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc nhạy cảm và khẩn cấp (trong phạm vi khu vực phục vụ của Alliance).

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

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng quý vị không phải thanh toán, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu yêu cầu thanh toán cho Alliance. Quý vị sẽ cần báo cho Alliance biết bằng văn bản lý do vì sao quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. Alliance sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không. Nếu có bất kỳ thắc mắc hay cần yêu cầu mẫu yêu cầu thanh toán, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ trong hệ thống của Bộ Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đòi hỏi hoặc không được ủy quyền nhận được ở bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Alliance sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận được các dịch vụ không được Medi-Cal đòi hỏi như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng.
- Quý vị thăm khám với một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký tên vào biểu mẫu đồng ý rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được hoàn trả các khoản đồng thanh toán với các loại thuốc theo toa được đòi hỏi theo chương trình Medicare Phần D của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Giới thiệu

PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu để chuyển quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Một bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo thêm về một lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt ra thời điểm đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa này.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, chụp X-quang và xét nghiệm.

PCP của quý vị có thể đưa cho quý vị một mẫu đơn để mang đến bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn đó và gửi nó lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị trong thời gian mà họ cho rằng quý vị cần được điều trị.

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

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giấy giới thiệu thường trực hoặc cần một bản sao về chính sách giới thiệu của Alliance, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Quý vị không cần giấy giới thiệu đối với:

- Các buổi thăm khám với PCP
- Các buổi thăm khám với Bác Sĩ Sản Khoa/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN)
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi điện thoại đến Văn Phòng Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu về Kế Hoạch Hóa Gia Đình theo số **1.800.942.1054**)



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Xét nghiệm và tư vấn Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở Người (Human Immunodeficiency Virus, HIV) (**12 tuổi trở lên**)
- Dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục (**12 tuổi trở lên**)
- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể cần giấy giới thiệu khi do FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “**Dịch vụ chỉ cần ược thuận của vị thành niên**” và “**Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện**” trong cẩm nang này.

Quý vị đã sẵn sàng bỏ hút thuốc chưa? Hãy gọi (bằng tiếng Anh): 1.800.300.8086 hoặc (bằng tiếng Tây Ban Nha): 1.800.600.8191 để tìm hiểu cách bỏ hút thuốc. Hoặc truy cập www.kickitca.org.

Sự chấp thuận trước (cho phép trước)

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

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng, hay giúp giảm đau đớn nghiêm trọng do một bệnh tật hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những hội viên **dưới 21 tuổi**, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây luôn cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Alliance, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị chuyên khoa
- Dịch vụ chuyên chở y tế khi không phải trường hợp cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương trong tình huống cấp cứu không cần có sự chấp thuận trước.
- Dịch vụ chụp quang tuyến và chẩn đoán ngoại trú, xâm lấn hoặc xâm lấn tối thiểu, như chụp cắt lớp điện toán (computed tomography, CT), chụp cộng hưởng từ (magnetic resonance imaging, MRI), đặt ống thông tim, chụp cắt lớp phát xạ positron (positron emission tomography, PET)
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia, bao gồm điều dưỡng chuyên môn, hỗ trợ điều dưỡng, liệu pháp phục hồi chức năng và nhân viên xã hội

Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Mục 1367.01(h)(1), Alliance sẽ quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) thông thường trong vòng **năm (5) ngày làm việc** kể từ khi Alliance nhận được thông tin cần thiết hợp lý để ra quyết định.

Đối với những yêu cầu trong đó một nhà cung cấp chỉ định hoặc Alliance quyết định rằng việc thực hiện theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hay phục hồi tối đa chức năng của quý vị, Alliance sẽ đưa ra một quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) cấp tốc (nhanh). Alliance sẽ gửi thông báo cho quý vị trong thời gian sớm nhất có thể theo bệnh trạng của quý vị và không trễ hơn **72 giờ** sau khi nhận được yêu cầu cho dịch vụ đó.

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

Alliance **không** trả tiền cho nhân viên duyệt xét để họ từ chối bảo hiểm hay dịch vụ. Nếu Alliance không chấp thuận yêu cầu đó, Alliance sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, NOA). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Alliance sẽ liên lạc với quý vị nếu cần thêm thông tin hay thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị sẽ không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ ở ngoài mạng lưới và ngoài khu vực phục vụ của quý vị. Dịch vụ này bao gồm chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ nhạy cảm, như các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, HIV/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch (Acquired Immune Deficiency Syndrome, AIDS) và phá thai ngoại trú.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị có thắc mắc về sự chấp thuận trước (cho phép trước), hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc mình cần một biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo một kế hoạch điều trị và không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ tiêu chuẩn có thể cung cấp ý kiến thứ hai cho quý vị. Để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

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

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Alliance cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, Alliance sẽ trả chi phí xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Alliance sẽ cho quý vị biết trong vòng **năm (5) ngày làm việc** liệu nhà cung cấp mà quý vị chọn xin ý kiến thứ hai có được chấp thuận hay không. Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng hoặc phải đối mặt với một mối đe dọa nghiêm trọng và tức thì đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn đối với trường hợp bị mất mạng, chân tay, bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể chính, Alliance sẽ gửi văn bản thông báo cho quý vị trong vòng **72 giờ**.

Nếu Alliance từ chối yêu cầu của quý vị về ý kiến thứ hai, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về đơn khiếu nại, hãy tham khảo đề mục “**Than Phiên**” trong chương có tiêu đề “**Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề**” trong cẩm nang này.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên

Quý vị chỉ có thể nhận các dịch vụ sau đây nếu không có sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ của mình nếu quý vị từ **12 tuổi trở lên**:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú cho (trẻ vị thành niên từ **12 tuổi** trở lên)
- Tấn công tình dục (không giới hạn độ tuổi dưới)
- Loạn luân
- Bị tấn công thể chất
- Lạm dụng trẻ em
- Khi quý vị có ý nghĩ gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác (trẻ vị thành niên **12 tuổi trở lên**)
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (trẻ vị thành niên từ **12 tuổi** trở lên). Để biết thêm thông tin, hãy đọc “**Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện**” trong cẩm nang này.

Nếu quý vị dưới **18 tuổi**, quý vị có thể đến thăm khám với một bác sĩ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hay người giám hộ của quý vị đối với những loại dịch vụ chăm sóc sau đây:

- Thai nghén
- Kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai (bao gồm cả triệt sản)
- Dịch vụ phá thai

Đối với xét nghiệm mang thai, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai hoặc dịch vụ về bệnh lây qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới của Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào của Medi-Cal và đến khám đối với các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự thấp thuận trước (cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

cung cấp các dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi đến số điện thoại của Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một nhân viên về những quan ngại sức khỏe của mình bằng cách gọi đến số điện thoại miễn cước của Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 tại **1.888.433.1876**.

Dịch vụ nhạy cảm cho người lớn

Là người lớn (**18 tuổi trở lên**), quý vị có thể không muốn đến thăm khám với PCP của mình để được chăm sóc về một số dịch vụ nhạy cảm hoặc dịch vụ chăm sóc riêng tư.

Trong trường hợp đó, quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào cho những loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai (bao gồm cả triệt sản)
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc bệnh nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Bác sĩ hay phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào và đến khám mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự thấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ này. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi đến số điện thoại của Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Phản đối về mặt đạo đức

Một số nhà cung cấp có thể phản đối về mặt đạo đức đối với một số dịch vụ được đài thọ. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức với các dịch vụ đó. Nếu nhà cung cấp của quý vị có sự phản đối về mặt đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác để cung cấp những dịch vụ cần thiết. Alliance cũng có thể hợp tác với quý vị để tìm một nhà cung cấp.

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

- Kế hoạch hoá gia đình
- Dịch vụ tránh thai, bao gồm cả tránh thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm cả thủ thuật thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị tình trạng vô sinh
- Phá thai

Quý vị nên lấy thêm thông tin trước khi quý vị ghi danh. Xin gọi cho bác sĩ, tổ hợp y khoa, hiệp hội thực hành độc lập hay phòng khám tương lai của quý vị, hay gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1.510.747.4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1.877.932.2738 (TTY 1.800.735.2929 hoặc 711) để bảo đảm quý vị có thể có được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Những dịch vụ này được cung cấp và Alliance phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị thăm khám với một nhà cung cấp hoặc nhập viện cung cấp các dịch vụ được đài thọ sau đây. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1.510.747.4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1.877.932.2738 (TTY 1.800.735.2929 hoặc 711).

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa tính mạng. Chăm sóc khẩn cấp là cung cấp các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa sức khỏe của quý vị tổn thương nghiêm trọng do bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số 1.510.747.4567 (TTY 1.800.735.2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

tình trạng có sẵn của quý vị. Hầu hết các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước) và sẽ được thực hiện trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu xếp lịch hẹn thăm khám. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị yêu cầu phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước), quý vị sẽ được đề nghị đặt lịch hẹn thăm khám trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị có yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Hoặc quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn cước của Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số **1.888.433.1876** để tìm hiểu mức chăm sóc phù hợp nhất với quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là trường hợp mắc bệnh cảm lạnh, viêm họng, sốt, đau tai, bong gân cơ hoặc các dịch vụ chăm sóc sản phụ. Quý vị không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tinh thần, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần tại quận của quý vị hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần tại quận của quý vị hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi Alliance bất kỳ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.

Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Đối với trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Alliance. Quý vị có quyền đến bất kỳ bệnh viện hoặc nơi nào khác để được chăm sóc cấp cứu, bao gồm cả các bệnh viện tại Canada và Mexico. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và các dịch vụ chăm sóc khác tại các quốc gia khác sẽ không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu cho những bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một bệnh tật hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (có suy luận hợp lý) (không phải một chuyên gia y tế) với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

khoa có thể dự đoán rằng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) có thể gặp nguy hiểm nghiêm trọng hoặc quý vị có thể gặp tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng, cơ quan hoặc bộ phận của cơ thể.

Ví dụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Cơn đau nghiêm trọng
- Đau ngực
- Khó thở
- Vết bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Tình trạng chảy máu nghiêm trọng
- Tình trạng cấp cứu tâm thần, ví dụ như trầm cảm nghiêm trọng hoặc có ý nghĩ tự sát

Không nên đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc thông thường từ PCP của quý vị, đó là người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc đó có phải là một bệnh trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi nó không thuộc mạng lưới của Alliance. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Alliance. Quý vị hay bệnh viện nơi quý vị được tiếp nhận cần gọi tới Alliance trong vòng **24 giờ** sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi ra nước ngoài mà không phải là Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance 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 hay Alliance trước khi đến ER.

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Lưu ý: Vui lòng không gọi **911** trừ khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu. Chỉ nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu trong trường hợp cấp cứu, không dành cho dịch vụ chăm sóc thông thường hay chăm sóc bệnh nhẹ như cảm lạnh hay viêm họng. Nếu đó là một trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hay đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn cung cấp cho quý vị những thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi đến số điện thoại miễn cước 1.888.433.1876 hoặc TTY 711.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Đường Dây Y Tá Tư Vấn cung cấp cho quý vị những thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm.

Hãy gọi đến số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876 (TTY 711)** để:

- Trao đổi với một y tá để được giải đáp mọi thắc mắc về y tế, nhận lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định có nên thăm khám với nhà cung cấp ngay không.
- Nhận hỗ trợ liên quan đến các bệnh trạng như bệnh tiểu đường hoặc bệnh suyễn, bao gồm cả lời khuyên về loại nhà cung cấp nào có thể phù hợp với bệnh trạng của quý vị

Dây Y Tá Tư Vấn **không thể** hỗ trợ đặt lịch hẹn thăm khám tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Hãy gọi cho văn phòng bác sĩ nếu quý vị cần hỗ trợ các dịch vụ này.

Chỉ thị trước

Một bản chỉ thị trước là một biểu mẫu pháp lý. Trên đó, quý vị có thể liệt kê các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn nhận trong trường hợp quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định trong tương lai. Quý vị có thể liệt kê loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể nêu tên một số người, như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567 (TTY 1.800.735.2929)**. Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể nhận được mẫu chỉ thị trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật và văn phòng của bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu này. Quý vị cũng có thể tìm và tải một biểu mẫu miễn phí trên mạng. Quý vị có thể yêu cầu gia đình, PCP của quý vị hay một người nào đó mà quý vị tin tưởng giúp quý vị điền biểu mẫu đó.

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

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi trong luật lệ về bản chỉ thị trước. Alliance sẽ cho quý vị biết về những thay đổi trong luật pháp tiểu bang trong vòng **90 ngày** kể từ khi có sự thay đổi.

Quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) để biết thêm thông tin.

Hiến tặng nội tạng và mô

Người lớn có thể cứu mạng sống của nhiều người khi trở thành người hiến tặng nội tạng hay mô. Nếu quý vị từ **15 đến 18 tuổi**, quý vị có thể trở thành người hiến tặng nếu có văn bản đồng ý của phụ huynh hay người giám hộ của quý vị. Bất cứ lúc nào quý vị cũng có thể thay đổi quyết định trở thành người hiến tặng nội tạng. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng nội tạng hay mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại **www.organdonor.gov**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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 của quý vị với tư cách là hội viên của Alliance. Các dịch vụ của quý vị được đài thọ miễn phí nếu cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị phải đề nghị chúng tôi chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài mạng lưới, ngoại trừ đối với các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ cấp cứu và một số dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải yêu cầu the Alliance chấp thuận trước (cho phép trước) cho dịch vụ này. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng, hay giúp giảm đau đớn nghiêm trọng do một bệnh tật hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những hội viên **dưới 21 tuổi**, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Những hội viên **dưới 21 tuổi** nhận được thêm các phúc lợi và dịch vụ. Hãy đọc **Chương 5: Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên** để biết thêm thông tin.

Một số phúc lợi chăm sóc sức khỏe cơ bản do Alliance cung cấp được liệt kê dưới đây. Các phúc lợi có dấu sao (*) có thể cần có sự chấp thuận trước.

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)*
- Chủng ngừa cho người lớn (tiêm chủng)
- Xét nghiệm dị ứng và thuốc tiêm



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Các dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê
- Thính học*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Phục hồi chức năng tim
- Hóa trị và xạ trị
- Dịch vụ nắn khớp xương*
- Dịch vụ gây mê nha khoa – giới hạn (do chuyên gia y tế/PCP thực hiện tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ chạy thận/lọc máu
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)*
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng trong và ngoài đường tiêu hóa*
- Thăm khám tại phòng kế hoạch hóa gia đình và tư vấn (quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp không tham gia chương trình)
- Các dịch vụ và thiết bị tập luyện chức năng*
- Dụng cụ trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại gia*
- Chăm sóc cuối đời*
- Dịch vụ chăm sóc phẫu thuật và y tế nội trú*
- Xét nghiệm và chụp quang tuyến*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Cấy ghép nội tạng quan trọng*
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Trị liệu vận động*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Vật tư dùng cho phẫu thuật tạo hậu môn nhân tạo và đường tiểu
- Dịch vụ ngoại trú của bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc giảm nhẹ*



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Các buổi thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ phẫu thuật
- Cung cấp thuốc từ xa/chăm sóc sức khỏe từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ có thể được tìm thấy trong **Chương 8, “Những con số và từ ngữ quan trọng cần biết.”**



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng, hay giúp giảm đau đớn nghiêm trọng do một bệnh tật hay chấn thương được chẩn đoán.

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

Đối với những hội viên dưới **21 tuổi**, một dịch vụ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện các khuyết tật và các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo phúc lợi của Liên Bang về Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm Và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Trong đó bao gồm các dịch vụ chăm sóc cần thiết để điều trị hoặc giúp làm giảm các bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, hoặc duy trì tình trạng không bị biến chuyển xấu cho hội viên.

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

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

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

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

- Bảo vệ tính mạng
- Phòng tránh các bệnh hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng
- Giảm cơn đau dữ dội
- Đạt được mức tăng trưởng và phát triển phù hợp với độ tuổi
- Đạt được, duy trì hoặc lấy lại được năng lực chức năng



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Đối với những hội viên dưới **21 tuổi**, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, theo định nghĩa ở trên, và mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để điều chỉnh hoặc cải thiện các khuyết tật và các bệnh và tình trạng thể chất và tâm thần theo yêu cầu của phúc lợi của EPSDT.

EPSDT cung cấp nhiều dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và trẻ vị thành niên dưới **21 tuổi**. Phúc lợi EPSDT thiết thực hơn phúc lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để ngăn chặn các vấn đề sức khỏe hoặc chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng mỗi trẻ em đều được chăm sóc sức khỏe cần thiết khi chúng cần – chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

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

Các quyền lợi Medi-Cal được được Alliance đài thọ

Dịch vụ ngoại trú (xe cứu thương)

Chủng ngừa cho người lớn

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm chủng) cho người lớn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần có sự thấp thuận trước (cho phép trước). Alliance đài thọ những mũi tiêm chủng do Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) đề xuất, bao gồm cả dịch vụ tiêm chủng mà quý vị cần khi đi du lịch.

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chăm sóc dị ứng

Alliance đòi hỏi việc xét nghiệm và điều trị dị ứng, kể cả biện pháp giải miễn cảm, gây giãn nhạy cảm hay trị liệu miễn dịch.

Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê

Alliance đòi hỏi dịch vụ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Trong đó có thể bao gồm dịch vụ gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê y tế cung cấp.

Dịch vụ nắn khớp xương

Alliance đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn với việc điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Các dịch vụ nắn xương được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, dịch vụ liệu pháp vận động và liệu pháp âm ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới **21 tuổi**). Alliance có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Các hội viên sau đây hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ nắn khớp xương:

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

Dịch vụ chạy thận và lọc máu

Alliance đòi hỏi dịch vụ điều trị chạy thận. Alliance cũng đòi hỏi cho dịch vụ lọc máu (chạy thận mãn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và Alliance chấp thuận yêu cầu đó.

Phẫu thuật ngoại trú

Alliance đòi hỏi các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Những thủ thuật cần thiết nhằm mục đích chẩn đoán, những thủ thuật được xem là tự chọn và các thủ thuật y tế ngoại trú cụ thể phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Dịch vụ bác sĩ

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

Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)

Alliance đài thọ các dịch vụ điều trị bệnh chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điện cho bàn chân ở người. Trong đó bao gồm mất cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân kiểm soát các chức năng của chân.

Các liệu pháp điều trị

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

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

Alliance đài thọ những dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh sau:

- Phổ biến kiến thức và hỗ trợ việc nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc sinh con và hậu sản
- Máy hút sữa và vật tư
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ tại trung tâm sinh sản
- Dịch Vụ Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, LM)
- Chẩn đoán và tư vấn rối loạn di truyền thai nhi
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh

Dịch vụ y tế từ xa

Dịch vụ y tế từ xa là cách thức tiếp nhận dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm với nhà cung cấp của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không cần trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế từ xa. Tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không được



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

cung cấp cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên hệ nhà cung cấp của quý vị để tìm hiểu những loại dịch vụ nào có thể cung cấp qua dịch vụ y tế từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ y tế từ xa đối với một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp và không cần sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú

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

PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần có thể cung cấp giấy giới thiệu cho dịch vụ khám sàng lọc sức khỏe tinh thần bổ sung với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Alliance để xác định mức độ thương tổn của quý vị. Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tinh thần của quý vị xác định quý vị ở trong tình trạng suy yếu nhẹ hay vừa phải hoặc chịu tổn thương chức năng tinh thần, cảm xúc hay hành vi thì Alliance có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần cho quý vị.

Alliance đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá bệnh trạng tinh thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc
- Xét nghiệm, thuốc, vật tư và thực phẩm chức năng cho bệnh nhân ngoại trú
- Tư vấn tâm thần
- Liệu pháp gia đình

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần do Alliance cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tinh thần xác định quý vị có thể có mức độ thương tổn cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần của quý vị sẽ giới thiệu bạn tới chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang 85.

Dịch vụ cấp cứu

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

Alliance đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm các lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.) hoặc yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Một trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng với cơn đau dữ dội hay chấn thương nghiêm trọng.

Tình trạng này nghiêm trọng đến nỗi, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì một người bình thường thận trọng có thể dự kiến sẽ dẫn đến:

- Rủi ro nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Làm tổn hại nghiêm trọng chức năng của cơ thể; **hoặc**
- Hoạt động bất thường nghiêm trọng của bất kỳ phần hoặc bộ phận nào trên thân thể; **hoặc**
- Trong trường hợp một phụ nữ mang thai chuyển dạ, tức là chuyển dạ tại thời điểm xảy ra một trong những điều sau đây:
 - Không có đủ thời gian để đưa quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
 - Việc chuyển viện có thể đe dọa đến sức khỏe hay sự an toàn của quý vị hay thai nhi của quý vị.

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú cung cấp cho quý vị lượng thuốc dùng trong trường hợp khẩn cấp, lượng thuốc đó sẽ do Medi-Cal Rx đài thọ chứ không phải Alliance. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1.800.977.2273 nếu họ cần hỗ trợ cung cấp thuốc khẩn cấp cho quý vị.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

Alliance đài thọ dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong những tình huống cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị đủ nghiêm trọng đến nỗi những cách chuyên chở khác đến nơi chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hay mạng sống của quý vị. Không dịch vụ được đài thọ nào bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hay Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương trong trường hợp cấp cứu tại Canada và Mexico và quý vị không nhập viện trong quá trình nhận dịch vụ chăm sóc, dịch vụ xe cứu thương của quý vị sẽ không được Alliance đài thọ.

Chăm sóc cuối đời và giảm đau

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc cuối đời và giảm đau cho trẻ nhỏ và người lớn, giúp giảm tình trạng khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn **21 tuổi** trở lên không được nhận cả dịch vụ chăm sóc cuối đời và giảm đau cùng lúc.

Chăm sóc cuối đời

Dịch vụ chăm sóc cuối đời là quyền lợi dịch vụ dành cho các hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc cuối đời yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến kéo dài **sáu (6) tháng** hoặc ít hơn. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và các triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Hỗ trợ sức khỏe tại gia và dịch vụ làm việc nhà
- Vật tư và dụng cụ y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số dịch vụ có thể được cung cấp qua FFS Medi-Cal Rx)



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì sức khỏe cho hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối tại nhà
- Dịch vụ chăm sóc tạm thế cho bệnh nhân nội trú mỗi lần lên đến **năm (5) ngày liên tiếp** trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Chăm sóc giảm nhẹ

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị tình trạng đau đớn. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến kéo dài sáu tháng hoặc ít hơn. Dịch vụ chăm sóc giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với dịch vụ chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương
 - Phụ tá bác sĩ
 - Y tá được hành nghề
 - Người hành nghề y tá hoặc y tá dạy nghề được cấp phép
 - Nhân viên xã hội
 - Giáo sĩ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Quản lý triệu chứng và cơn đau
- Dịch vụ y tế xã hội và sức khỏe tâm thần

Người lớn **21 tuổi** trở lên không thể nhận đồng thời cả hai dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng tính hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu đổi sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nhập viện

Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê

Alliance đài thọ dịch vụ bác sĩ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đài thọ. Một bác sĩ gây mê/tê là một nhà cung cấp chuyên phụ trách việc cho bệnh nhân dùng thuốc gây mê/tê. Thuốc gây mê/tê là một loại thuốc được dùng trong một số thủ thuật y tế.

Dịch vụ nội trú tại bệnh viện

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc nội trú cần thiết về mặt y tế tại bệnh viện khi quý vị được tiếp nhận vào bệnh viện.

Dịch vụ phẫu thuật

Alliance đài thọ những phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

Provisional Postpartum Care Extension Program

Chương Trình Chăm Sóc Hậu Sản Dự Phòng Mở Rộng (Provisional Postpartum Care Extension, PPCE) cung cấp chương trình bảo hiểm gia hạn cho hội viên Medi-Cal mắc bệnh trạng tinh thần trong suốt thai kỳ hoặc khoảng thời gian sau sinh.

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần cho phụ nữ trong suốt thai kỳ và trong tối đa **hai (2) tháng** sau sinh. Chương trình PPCE gia hạn bảo hiểm của Alliance đó lên đến **12 tháng** sau khi có chẩn đoán hoặc sau sinh, tùy theo thời hạn nào muộn hơn.

Để đủ điều kiện tham gia PPCE, bác sĩ của quý vị phải xác nhận chẩn đoán quý vị mắc bệnh trạng tinh thần trong vòng **150 ngày** sau sinh. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về những dịch vụ này nếu quý vị cho rằng mình cần đến chúng. Nếu cho rằng quý vị cần nhận dịch vụ từ PPCE, bác sĩ của quý vị sẽ hoàn thiện và nộp các biểu mẫu cho quý vị.

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

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị nhằm giúp những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mãn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng tinh thần và thể chất.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chương trình đài thọ:

Châm cứu

Alliance đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, điều chỉnh hay làm giảm bớt cơn đau mãn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng thường được công nhận. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hay không có chạy điện kích thích bằng kim) giới hạn ở **hai (2)** lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ thính học, nắn khớp xương, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ nếu do bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ điều trị bệnh chân hoặc chuyên viên châm cứu thực hiện (các giới hạn không áp dụng cho trẻ **dưới 21 tuổi**). Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)

Alliance đài thọ các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn ở **hai (2)** dịch vụ mỗi tháng kết hợp với châm cứu, nắn xương, liệu pháp vận động và liệu pháp âm ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới **21 tuổi**). Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Alliance đài thọ cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, BHT) cho các hội viên dưới **21 tuổi** thông qua phúc lợi EPSDT. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hay phục hồi hoạt động chức năng cho một người, đến mức tối đa có thể thực hiện được của một cá nhân dưới **21 tuổi**.

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

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được chỉ định bởi một bác sĩ hay chuyên gia tâm lý được cấp phép, được chương trình chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Phục hồi chức năng tim

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

Alliance đài thọ việc mua hay thuê vật tư DME, thiết bị và các dịch vụ khác khi được bác sĩ, phụ tá bác sĩ, y tá và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng kê toa. Các mặt hàng DME được kê toa có thể được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để bảo vệ các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ các hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

Nhìn chung, Alliance không đài thọ cho các dịch vụ sau:

- Thiết bị, tính năng và vật tư tạo sự thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ như được mô tả trong phần “**Máy hút sữa và vật tư**” trong tiêu đề “**Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh**” trong chương này.
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường trong cuộc sống hàng ngày, như thiết bị tập thể dục (bao gồm cả các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí).
- Thiết bị vệ sinh, trừ khi cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới **21 tuổi**.
- Vật dụng phi y tế, như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy.
- Điều chỉnh tại nhà hoặc xe của quý vị.
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các dịch cơ thể khác (tuy nhiên, máy đo đường huyết, que thử và lưới trích tiểu đường được Medi-Cal Rx đài thọ).
- Các máy theo dõi tim hoặc phổi điện tử ngoại trừ máy theo dõi tình trạng ngưng thở ở trẻ sơ sinh.
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới **21 tuổi**.
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, các vật dụng này có thể được phê duyệt bằng sự cho phép trước (chấp thuận trước) do bác sĩ của quý vị gửi.

Dinh dưỡng trong và ngoài đường tiêu hóa

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể được sử dụng khi một bệnh trạng khiến quý vị không thể ăn uống một cách bình thường. Các sản phẩm dinh dưỡng dùng trong và ngoài đường tiêu hóa được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Dụng cụ trợ thính

Alliance đòi hỏi dụng cụ trợ thính nếu quý vị có kết quả kiểm tra là mất thính giác, dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế và quý vị nhận được toa thuốc từ bác sĩ của quý vị. Phạm vi bảo hiểm giới hạn ở thiết bị trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Alliance sẽ đòi hỏi cho **một (1)** dụng cụ trợ thính trừ khi mỗi tai cần một dụng cụ trợ thính để có kết quả tốt hơn so với việc sử dụng **một (1)** dụng cụ.

Dụng cụ trợ thính cho các hội viên dưới **21 tuổi**

- Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần dụng cụ trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình California Children's Services (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ đòi hỏi cho các chi phí của dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, chúng tôi sẽ đòi hỏi cho các dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của phạm vi bảo hiểm Medi-Cal.

Dụng cụ trợ thính cho các hội viên **21 tuổi** trở lên

- Theo Medi-Cal, chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ sau cho mỗi dụng cụ trợ thính được đòi hỏi:
 - Cần có khuôn tai để lắp
 - Một bộ pin tiêu chuẩn
 - Khám để chắc chắn thiết bị trợ thính đó hoạt động tốt
 - Thăm khám để vệ sinh và lắp dụng cụ trợ thính
 - Sửa chữa dụng cụ trợ thính của quý vị
- Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đòi hỏi cho dụng cụ trợ thính thay thế nếu:
 - Việc mất thính giác của quý vị là vì thiết bị trợ thính hiện dùng của quý vị không thể khắc phục vấn đề đó.
 - Thiết bị trợ thính của quý vị bị thất lạc, mất cắp, bị hư hỏng và không thể sửa chữa và đó không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải viết cho chúng tôi một lá thư ngắn trình bày việc đó xảy ra như thế nào.
- Đối với người lớn **21 tuổi** trở lên, Medi-Cal không bao gồm:
 - Thay pin dụng cụ trợ thính

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia

Alliance đòi hỏi dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ của quý vị kê toa và được công nhận là cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian
- Dịch vụ y tế xã hội
- Các tiếp liệu y tế

Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế

Alliance đài thọ cho các vật tư y tế do bác sĩ, phụ tá bác sĩ, y tá và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng kê toa. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua FFS Medi-Cal Rx chứ không phải Alliance.

Phạm vi bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Các vật dụng gia dụng thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn xoa bóp
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tấm bông
 - Thuốc bột
 - Khăn giấy
 - Chiết xuất cây hạt phi
- Các loại thuốc tại nhà thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Kem dưỡng ẩm
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Các sản phẩm kết hợp dạng bột
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội đầu không kê toa
- Các chế phẩm bôi tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và bột oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể liên quan đến chúng



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Trị liệu vận động

Alliance đài thọ dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm việc đánh giá trị liệu vận động, hoạch định việc điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Các dịch vụ liệu pháp vận động được giới hạn ở **hai (2)** dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính học, dịch vụ nắn xương và liệu pháp âm ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới **21 tuổi**). Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ chỉnh hình/dụng cụ lấp giả

Alliance đài thọ các thiết bị chỉnh hình và lấp giả và những dịch vụ cần thiết về mặt y tế và được kê toa bởi bác sĩ của quý vị, bác sĩ điều trị bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế không phải bác sĩ. Điều này bao gồm các thiết bị thính giác được cấy vào tai, ngực giả/áo ngực sau phẫu thuật mổ vú, quần áo nén ép trị bỏng và bộ phận lấp giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Vật tư dùng cho phẫu thuật tạo hậu môn nhân tạo và đường tiểu

Alliance đài thọ túi đựng phân cho hậu môn nhân tạo, ống thông đường tiểu, túi thoát dịch, vật liệu rửa vết thương và băng quấn. Trong đó không bao gồm vật tư cho thiết bị hoặc tính năng mang tính tiện nghi, tiện lợi hoặc xa xỉ.

Trị liệu vật lý

Alliance đài thọ dịch vụ trị liệu vật lý cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lên kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, tư vấn và dùng thuốc bôi trên da.

Phục hồi chức năng phổi

Alliance đài thọ chi phí phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ kê toa.

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Alliance đài thọ những dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nếu cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ở và các bữa ăn tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày. Alliance sẽ đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc được phép của quý vị tại các cơ sở chăm sóc lâu dài trong suốt tháng nhập viện và tháng tiếp theo.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Trị liệu âm ngữ

Alliance đòi hỏi dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ liệu pháp âm ngữ được giới hạn ở **hai (2)** dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính học, dịch vụ nắn xương và liệu pháp vận động (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới **21 tuổi**). Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chuyển giới

Alliance đòi hỏi các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ xác nhận giới tính) dưới dạng quyền lợi nếu cần thiết về mặt y tế hoặc khi dịch vụ đáp ứng các tiêu chí để phẫu thuật tạo hình.

Thử nghiệm lâm sàng

Alliance đòi hỏi chi phí chăm sóc bệnh nhân thông thường cho các bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III và Giai Đoạn IV nếu chúng liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị bệnh ung thư hoặc các tình trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu được thực hiện bởi Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) Hoa Kỳ, Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Các nghiên cứu phải được chấp thuận bởi Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Cựu Chiến Binh. Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, đòi hỏi cho hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Hãy đọc phần **“Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú”** trong chương này để biết thêm thông tin.

Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến

Alliance đòi hỏi các dịch vụ phòng xét nghiệm và chụp X-quang ngoại trú và nội trú nếu cần thiết về mặt y tế. Nhiều loại thủ thuật tạo ảnh cao cấp khác nhau, như chụp CT, MRI và PET, được đòi hỏi dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và có thể cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Những dịch vụ xét nghiệm có thể được giới hạn với nhà thầu ưu tiên của Alliance như Quest Diagnostics hay Alameda Health System (AHS). Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng liên hệ với PCP của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính

Chương trình đài thọ:

- Các vắc-xin được đề nghị bởi Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Khuyến nghị của Học Viện Bác Sĩ Nhi Khoa Hoa Kỳ Bright Futures.
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ do Hiệp Hội Bác Sĩ Sản Khoa và Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị.
- Hỗ trợ bỏ thuốc lá, còn gọi là dịch vụ cai thuốc lá.
- Các dịch vụ phòng ngừa do Lực Lượng Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ A và B khuyến nghị.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho những hội viên ở độ tuổi sinh con để giúp họ xác định số lượng con cái và khoảng cách giữa các con. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp ngừa thai được FDA phê chuẩn. PCP và các OB/GYN của Alliance có cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hay phòng khám Medi-Cal không liên kết với Alliance mà không cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Alliance. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Hãy đọc **Chương 5: Chăm sóc trẻ em và thanh thiếu niên** để biết thông tin về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho thanh thiếu niên **20 tuổi trở xuống**.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP)

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình này được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình kéo dài **một (1) năm**. Chương trình này có thể kéo dài sang năm thứ hai cho các hội viên đủ điều kiện.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các kỹ thuật và hỗ trợ lối sống được chương trình phê duyệt bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Giới thiệu bệnh nhân đã được đào tạo để hướng dẫn
- Hướng dẫn tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Khuyến khích và góp ý
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

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

Dịch vụ chỉnh hình

Alliance đài thọ cho phẫu thuật khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo ra một diện mạo bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra bởi khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh hoặc tạo hình ngực sau thủ thuật cắt bỏ tuyến vú. Có thể có một vài giới hạn và trường hợp ngoại lệ được áp dụng.

Dịch vụ sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Chương trình đài thọ:

- Khám sàng lọc lạm dụng bia rượu và sử dụng chất cấm
- Hãy xem **“Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện”** trong chương này để biết phạm vi bảo hiểm điều trị trong toàn quận.

Quyền lợi nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ **24 tháng** một lần; các lần khám mắt bổ sung và thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế cho các hội viên, như những người mắc bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (gọng kính và mắt kính) **24 tháng** một lần khi quý vị có toa thuốc hợp lệ.
 - Thay kính mắt trong vòng **24 tháng** nếu quý vị có thay đổi về toa thuốc hoặc bị mất, đánh cắp hoặc vỡ (và không thể sửa chữa) kính mắt, và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một bản tường



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

trình cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, đánh cắp hoặc vỡ như thế nào.

- Các thiết bị hỗ trợ người có thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực mà các loại kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được để giúp họ thực hiện các hoạt động hàng ngày (như chứng thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế
- Xét nghiệm sử dụng kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (như không có tai). Các điều kiện y tế đủ điều kiện để sử dụng kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở chứng loạn sắc tố, chứng ngưng thở và chứng giác mạc hình chóp.

Phúc lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp khẩn cấp

Quý vị có quyền hưởng phúc lợi chuyên chở y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi để đến các lịch hẹn của mình. Dịch vụ chuyên chở y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được đài thọ như các lịch hẹn khám bệnh, nha khoa, tâm thần, sử dụng chất kích thích và dược phẩm. Nếu quý vị cần chuyên chở y tế, quý vị có thể yêu cầu dịch vụ bằng cách trao đổi với bác sĩ của mình. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ cho phép bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi cho Alliance. Sau khi được chấp thuận, đơn chấp thuận có hiệu lực trong **một (1) năm** tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về số lượng chuyến đi quý vị có thể nhận được. Bác sĩ của quý vị sẽ cần đánh giá lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại **12 tháng** một lần.

Dịch vụ chuyên chở y tế là xe cứu thương, xe van có giường, xe van chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không. Alliance cho phép dịch vụ chuyên chở chi phí thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn thăm khám của mình. Ví dụ, điều đó có nghĩa là nếu vì lý do thể chất hay y tế quý vị có thể được chuyên chở bằng một xe van chở xe lăn, Alliance sẽ không thanh toán cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được quyền sử dụng phương tiện chuyên chở đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không thể cho phép di chuyển bằng bất cứ loại phương tiện chuyên chở mặt đất nào.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị cần sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hay y tế như được xác định bằng một văn bản cho phép của một bác sĩ hay nhà cung cấp khác vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, xe taxi, xe hơi hay xe van để đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị vì lý do thể chất hay y tế.
- Quý vị cần có tài xế đưa đón tại nơi ở, xe hay nơi điều trị của quý vị do một tình trạng khuyết tật về thể chất hay tinh thần.

Để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã cho phép trong các lịch hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho số điện thoại miễn cước của ModivCare **1.855.891.7171** hoặc số điện thoại miễn cước của Phòng Quản Lý Ca Bệnh theo số **1.877.251.9612** ít nhất **ba (3) ngày làm việc** (thứ Hai – thứ Sáu) trước lịch hẹn đã lên lịch. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi trong thời gian sớm nhất có thể. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi quý vị gọi.

Các giới hạn chuyên chở y tế: Alliance cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị đến các nhà cung cấp gần nhất từ nhà quý vị đến nơi diễn ra lịch hẹn thăm khám của quý vị. Dịch vụ chuyên chở y tế sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được đài thọ bởi Medi-Cal. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được đài thọ bởi Medi-Cal nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Alliance sẽ giúp quý vị xếp lịch hẹn chuyên chở cho quý vị.

Một danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong Cẩm Nang Hội Viên này. Dịch vụ chuyên chở không được đài thọ bên ngoài mạng lưới hoặc khu vực phục vụ trừ khi được Alliance cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu chuyên chở y tế, vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của ModivCare **1.855.891.7171** hoặc số điện thoại miễn cước của Phòng Quản Lý Ca Bệnh theo số **1.877.251.9612**.

Chi phí cho hội viên: Quý vị sẽ được miễn phí nếu dịch vụ chuyên chở do Alliance sắp xếp.

Cách nhận dịch vụ vận chuyển phi y tế

Các phúc lợi của quý vị bao gồm nhận dịch vụ đưa đón đến lịch hẹn thăm khám khi lịch hẹn đó dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể nhận được dịch vụ đưa đón miễn phí khi:

- Đi đến và về từ một cuộc hẹn để nhận một dịch vụ Medi-Cal do nhà cung cấp của quý vị cho phép; hoặc
- Mua thuốc theo toa và vật tư y tế.

Alliance cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc phương tiện công/tư khác để đến cuộc hẹn y tế của quý vị để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Alliance sẽ đài thọ chi phí thấp nhất trong loại dịch vụ chuyên chở phi y tế đáp ứng các nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Alliance có thể cung cấp khoản bồi hoàn cho các chuyến đi bằng phương tiện riêng do quý vị sắp xếp. Điều này phải được Alliance chấp thuận trước khi quý vị được đưa đón và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do quý vị không thể sử dụng các phương tiện khác, như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi điện, gửi email hoặc thông báo trực tiếp. Quý vị không thể tự lái xe và được bồi hoàn.

Bồi hoàn theo quãng đường đi cần có tất cả những thông tin sau:

- Giấy phép lái xe của tài xế
- Giấy đăng ký xe của tài xế
- Chứng nhận bảo hiểm xe của tài xế

Để yêu cầu đưa đón đến nhận các dịch vụ đã được cho phép, hãy gọi số điện thoại miễn cước của ModivCare **1.855.891.7171** hoặc số điện thoại miễn cước của Phòng Quản Lý Ca Bệnh theo số **1.877.251.9612** ít nhất **ba (3) ngày làm việc** (Thứ Hai – Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị hoặc càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể liên hệ với Phòng Khám Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ tại địa phương để yêu cầu chuyên chở phi y tế.

Các giới hạn chuyên chở phi y tế: Alliance cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu của quý vị đến các nhà cung cấp gần nhất từ nhà quý vị đến nơi diễn ra lịch hẹn thăm khám của quý vị. Hội viên không được tự lái xe hoặc không được bồi hoàn trực tiếp. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi số điện thoại miễn cước của ModivCare **1.855.891.7171** hoặc số điện thoại miễn cước của Phòng Quản Lý Ca Bệnh theo số **1.877.251.9612**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

- Một xe cứu thương, xe van có giường, xe van chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác cần thiết về mặt y tế để đến nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần được tài xế hỗ trợ đưa đón từ nơi ở, xe hay nơi điều trị do có tình trạng về thể chất hay bệnh trạng.
- Quý vị đi xe lăn và không thể di chuyển vào xe và ra khỏi xe nếu tài xế không giúp đỡ.
- Dịch vụ không được đài thọ bởi Medi-Cal.

Chi phí cho hội viên: Quý vị sẽ được miễn phí nếu dịch vụ chuyên chở phi y tế do Alliance sắp xếp.

Các phúc lợi và chương trình khác được Alliance đài thọ

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS)

Alliance đài thọ những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS) này cho hội viên đủ điều kiện:

- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc dài hạn được Alliance chấp thuận.

Nếu quý vị có thắc mắc về MLTSS, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Điều phối dịch vụ chăm sóc

Alliance cung cấp các dịch vụ Quản Lý Trường Hợp để giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe miễn phí cho quý vị. Alliance sẽ điều phối với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngay cả khi những dịch vụ đó được một chương trình khác đài thọ và Alliance không đài thọ.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị có thắc mắc hay lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con mình, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Phúc lợi Sáng Kiến Điều Phối Chăm Sóc (CCI)

Chương trình Sáng Kiến Điều Phối Chăm Sóc của California (California Coordinated Care Initiative, CCI) có chức năng cải thiện hoạt động điều phối dịch vụ chăm sóc cho những người đủ điều kiện kép (những người đủ điều kiện tham gia cả Medi-Cal và Medicare). CCI có **hai (2)** phần chính:

Cal MediConnect

Chương trình Cal MediConnect có mục đích cải thiện hoạt động điều phối dịch vụ chăm sóc cho những người thụ hưởng đủ điều kiện kép cho cả Medicare và Medi-Cal. Chương trình này cho phép họ ghi danh vào một chương trình duy nhất để quản lý tất cả các phúc lợi của họ, thay vì có các chương trình Medi-Cal và Medicare riêng biệt. Chương trình cũng có mục đích cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao giúp mọi người sống khỏe mạnh và được sống trong nhà của họ càng lâu càng tốt.

Nếu quý vị đã ghi danh tham gia Alliance, chương trình sẽ bao gồm:

- Một mạng lưới các nhà cung cấp phối hợp chăm sóc sức khỏe cho quý vị
- Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc cá nhân sẽ đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ mà quý vị cần
- Một chương trình đánh giá tùy chỉnh về nhu cầu sức khỏe và kế hoạch chăm sóc của quý vị

Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý (MLTSS)

Những người hội đủ điều kiện tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc Người Cao Niên hoặc Người Khuyết Tật (Seniors or Persons with Disabilities, SPD) đã ghi danh chỉ tham gia Medi-Cal phải tham gia một chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc của Medi-Cal để nhận được các quyền lợi Medi-Cal, bao gồm cả MLTSS và các quyền lợi trả cho phần dài hạn mà Medicare không chi trả.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Tăng Cường (ECM)

Alliance bao trả các dịch vụ Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Tăng Cường (Enhanced Care Management, ECM) cho những hội viên có nhu cầu rất phức tạp. ECM là phúc lợi cung cấp thêm các dịch vụ để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần để giữ gìn sức khỏe. ECM điều phối dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ khác nhau. ECM giúp điều phối dịch vụ chăm sóc ban đầu, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn dựa vào cộng đồng (Long-Term Services and Supports, LTSS) và giới thiệu đến các nguồn lực sẵn có của cộng đồng.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên hệ để giới thiệu về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Alliance để tìm hiểu xem quý vị có thể và khi nào sẽ nhận được ECM. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận ECM hay không và khi nào và quý vị sẽ nhận được dịch vụ bằng cách nào.

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình, bao gồm một điều phối viên dịch vụ chăm sóc. Người này sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý ca bệnh, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để đảm bảo rằng mọi người cùng làm việc để giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị.

ECM bao gồm:

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

Để tìm hiểu xem ECM có phù hợp với quý vị không, hãy trao đổi với đại diện Alliance hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chi phí cho hội viên

Hội viên sẽ không mất chi phí cho các dịch vụ của ECM.

Hỗ Trợ từ Cộng Đồng

Dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng có thể được cung cấp theo Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị. Dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc môi trường thay thế tiết kiệm chi phí và phù hợp về mặt y tế dành cho những người được đài thọ theo Chương Trình Medi-Cal của Tiểu Bang. Những dịch vụ này không bắt buộc cho các hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Chúng không thay thế các phúc lợi mà quý vị đã nhận được theo chương trình Medi-Cal. Alliance sẽ cung cấp một số dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng liên quan đến tình trạng vô gia cư, các Bữa Ăn Phù Hợp về mặt Y Tế/Hỗ Trợ và Điều Trị Bệnh Suyễn. Nếu quý vị cần hỗ trợ hoặc muốn tìm Dịch Vụ Thay Thế (Community Supports, CS) nào phù hợp với mình, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) hoặc gọi cho nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Cấy Ghép Nội Tạng Quan Trọng

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình California Children's Services (CCS) để xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan. Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Alliance sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, Alliance sẽ đài thọ cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.

Cấy ghép cho người lớn 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ của quý vị quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng quan trọng, Alliance sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng y tế của quý vị, Alliance sẽ đài thọ cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan khác.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các ca cấy ghép nội tạng quan trọng sau đây do Alliance đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/phổi
- Thận
- Thận/tuyến tụy
- Gan
- Gan/ruột non
- Phổi
- Tuyến tụy
- Ruột non

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Thu Phí Theo Dịch Vụ (FFS) của Medi-Cal hoặc các chương trình khác của Medi-Cal

Đôi khi Alliance không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal Thu Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Alliance sẽ điều phối với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngay cả khi những dịch vụ đó được một chương trình khác đài thọ và Alliance không đài thọ. Phần này liệt kê một số những dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú

Các loại thuốc theo toa do Medi-Cal Rx đài thọ

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Đôi khi, sẽ cần một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được phê duyệt trước khi có thể mua 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 của quý vị hay phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc cấp cứu dùng trong **72 giờ** nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Nếu từ chối, chương trình sẽ gửi thư cho quý vị để giải thích lý do. Chương trình sẽ cho quý vị biết những lựa chọn dành cho quý vị. Hãy xem phần “**Than phiền**” trong **Chương 6 “Báo cáo và giải quyết vấn đề”** để biết thêm thông tin.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có tên trên Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**), hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov>.

Nhà thuốc

Nếu mua mới hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải lấy thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh bB Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc ở gần quý vị hoặc nhà thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**).

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, vui lòng mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc tới nhà thuốc giúp quý vị. Đưa toa thuốc kèm theo Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc. Bảo đảm rằng nhà thuốc biết về mọi loại thuốc mà quý vị đang dùng và bất cứ tình trạng dị ứng nào mà quý vị có. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy nhớ hỏi dược sĩ.

Hội viên cũng có thể nhận dịch vụ chuyên chở từ Alliance đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc “**Phúc lợi chuyên chở**” trong cẩm nang này.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần do các chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận cung cấp thay vì Alliance. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (SMHS) dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định về tính cần thiết về mặt y tế.

SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở và nội trú sau đây:

Dịch vụ ngoại trú:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ thêm)
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị tăng cường 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 (được đài thọ cho các hội viên **dưới 21 tuổi**)
- Điều phối dịch vụ chăm sóc tăng cường (Intensive care coordination, ICC) (được đài thọ cho các hội viên **dưới 21 tuổi**)
- Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive home-based service, IHBS) (được đài thọ cho các hội viên **dưới 21 tuổi**)
- Dịch vụ chăm sóc tạm thời để trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) (được đài thọ cho các hội viên **dưới 21 tuổi**)

Dịch vụ tại cơ sở:

- Dịch vụ điều trị tại cơ sở cho người lớn
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại cơ sở

Dịch vụ nội trú tại bệnh viện:

- Dịch vụ nội trú điều trị tâm thần cấp tính tại bệnh viện
- Dịch vụ chuyên môn nội trú điều trị tâm thần tại bệnh viện
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tinh thần



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa do chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận của quý vị. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

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

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cho những hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định cần thiết về mặt y tế. Những hội viên được xác định cần dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện sẽ được giới thiệu đến khoa điều trị tại quận của họ. Để tìm số điện thoại của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal (thông qua Medi-Cal Dental Program [Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal]) đài thọ một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng chẩn đoán và phòng ngừa (như kiểm tra, chụp X-quang và làm sạch răng)
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị lấy tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/trong phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và làm láng chân răng
- Răng giả toàn bộ và một phần
- Chỉnh nha chu trẻ em đủ điều kiện
- Chất flo-rua bôi lên răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi 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 www.dental.dhcs.ca.gov hoặc <https://smilecalifornia.org>.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

California Children's Services (CCS)

California Children's Services (CCS) là một chương trình Medi-Cal mà điều trị cho trẻ em **dưới 21 tuổi** mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hay vấn đề sức khỏe mãn tính và những người đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Alliance hay PCP của quý vị cho rằng con quý vị mắc tình trạng đủ điều kiện theo CCS, con quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS tại quận để được đánh giá tính hội đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS của Quận sẽ quyết định xem con quý vị có hội đủ điều kiện nhận dịch vụ CCS hay không. Alliance không quyết định tính hội đủ điều kiện tham gia CCS. Nếu con quý vị hội đủ điều kiện nhận loại dịch vụ chăm sóc này, các nhà cung cấp CCS sẽ điều trị cho con quý vị về tình trạng CCS. Alliance sẽ tiếp tục đòi hỏi các loại dịch vụ mà không liên quan đến tình trạng CCS như khám sức khỏe, vắc-xin và kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ em.

Alliance không đòi hỏi những dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để được CCS đòi hỏi cho các dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp, dịch vụ và thiết bị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các bệnh trạng. CCS đòi hỏi cho hầu hết các tình trạng sức khỏe mà gây khuyết tật về mặt thể chất hay cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hay phục hồi chức năng.

CCS đòi hỏi cho trẻ em có những tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh ung thư
- Khối u
- Bệnh ưa chảy máu
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Bệnh sứt môi/hở hàm ếch



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Tật nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Bệnh đực thủy tinh thể
- Bệnh bại não
- Cơ co giật trong một số trường hợp
- Bệnh viêm thấp khớp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Bệnh AIDS
- Những chấn thương nghiêm trọng ở đầu, não hay tủy sống
- Những vết bỏng nặng
- Răng bị lệch nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con quý vị sẽ tiếp tục nhận được các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Alliance.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại www.dhcs.ca.gov/services/ccs. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Chăm sóc dài hạn tại cơ sở

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng mà quý vị vào cơ sở và tháng sau đó. Alliance **không** đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn nếu quý vị nằm viện lâu hơn.

FFS Medi-Cal đài thọ khoảng thời gian ở tại cơ sở của quý vị nếu khoảng thời gian đó lâu hơn tháng sau khi quý vị vào cơ sở. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được thông qua Alliance hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả Alliance và Medi-Cal đều sẽ không đài thọ, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Dịch vụ thử nghiệm
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Thụ tinh trong ống nghiệm (In vitro fertilization, IVF)
- Điều chỉnh tại nhà
- Điều chỉnh xe cho thích hợp với tình trạng khuyết tật
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Alliance có thể đài thọ cho một dịch vụ không phải phúc lợi nếu cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi giấy cho phép trước đến Ban Quản Lý Sử Dụng của Alliance theo số fax **1.855.891.7174** kèm theo lý do giải thích tại sao dịch vụ không phải phúc lợi lại cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

Thăm khám sức khỏe cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện ốm đau, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng biến chuyển xấu. Khám sức khỏe định kỳ giúp bác sĩ của quý vị và con quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề sức khỏe nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện (ma túy). Alliance đài thọ cho các lần khám sức khỏe để sàng lọc các vấn đề (bao gồm đánh giá mức chì trong máu) bất cứ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi không thuộc dịch vụ khám sức khỏe thường xuyên của quý vị hoặc con quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm dịch vụ tiêm chủng cho quý vị và con quý vị nếu cần. Alliance phải đảm bảo rằng mọi trẻ em ghi danh đều được tiêm chủng cần thiết vào bất kỳ lần thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên **dưới 21 tuổi** có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt ngay sau khi họ ghi danh. Điều này giúp đảm bảo rằng họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích các dịch vụ này.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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 sau bao gồm các dịch vụ chăm sóc là các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khuyết tật và chẩn đoán thể chất, tâm thần.

Các dịch vụ được đài thọ bao gồm:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (các lần thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (tiêm chủng)
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt do quận đài thọ)
- Các xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Dental)
- Các dịch vụ trợ thính (được CCS đài thọ cho trẻ em hội đủ điều kiện; Alliance sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ điều kiện tham gia CCS)

Các dịch vụ này được gọi là Dịch Vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa, giúp đảm bảo cho quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh được đài thọ miễn phí.

Con quý vị nên đi khám sức khỏe ở các độ tuổi sau:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng tuổi
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi
- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 tháng tuổi
- Một lần mỗi năm từ 3 đến 20 tuổi

Khám sức khỏe trẻ em bao gồm:

- Khám sức khỏe tổng thể
- Các mũi tiêm phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch trình định kỳ của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ Bright Futures)
- Các xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Sàng lọc thị giác và thính giác
- Sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi một vấn đề thể chất hay sức khỏe tinh thần được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe hay khám sàng lọc, trẻ có thể nhận được dịch vụ chăm sóc điều trị hay hỗ trợ điều trị vấn đề đó. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Alliance chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, Alliance sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị.

Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ, y tá cấp cao và bệnh viện.
- Tiêm chủng để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe.
- Trị liệu vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và vận động.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, có thể là thiết bị, vật liệu và dụng cụ y tế.
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt.
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm cả dụng cụ trợ thính khi chúng không được CCS đài thọ.
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho chứng rối loạn phổ tự kỷ và các tình trạng khuyết tật phát triển khác.
- Quản lý trường hợp và phổ biến kiến thức về sức khỏe.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Phẫu thuật tạo hình, phẫu thuật chỉnh sửa hoặc sửa chữa các kết cấu bất thường của cơ thể do các khiếm khuyết bẩm sinh, các dị tật phát triển, chấn thương, viêm nhiễm, u bướu hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc để tạo ra một diện mạo bình thường.

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã ghi danh tham gia Alliance nên xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu từ **12 đến 24 tháng tuổi** hoặc từ **24 đến 72 tháng tuổi** nếu trẻ không được xét nghiệm trước đó.

Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Alliance sẽ giúp hội viên **dưới 21 tuổi** và gia đình họ nhận được các dịch vụ mà họ cần.

Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc của Alliance có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc các nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nếu cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để trẻ em có thể đến được lịch hẹn
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ do FFS Medi-Cal cung cấp, như:
 - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng về sức khỏe tinh thần và những rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.
 - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm cả chỉnh nha



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Thu Phí Theo Dịch Vụ (FFS) của Medi-Cal hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ luôn sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mỗi ngày. Trẻ sẽ bắt đầu mọc răng khi trẻ được từ **bốn (4) – sáu (6) tháng tuổi**. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám răng đầu tiên của con mình ngay khi con mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy thời gian nào đến trước.

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

Trẻ được một (1) – bốn (4) tuổi

- Thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám nha khoa (**sáu [6] tháng một lần; ba [3] tháng một lần từ khi sinh đến ba [3] tuổi**)
- Chụp X-quang
- Vệ sinh răng miệng (**sáu [6] tháng một lần**)
- Tráng men răng (**sáu [6] tháng một lần**)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5 – 12 tuổi

- Thăm khám nha khoa (**sáu [6] tháng một lần**)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (**sáu [6] tháng một lần**)
- Vệ sinh răng miệng (**sáu [6] tháng một lần**)



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Chốt trám răng
- Trám răng
- Ống chân răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13 – 17 tuổi

- Thăm khám nha khoa (**sáu [6] tháng một lần**)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (**sáu [6] tháng một lần**)
- Vệ sinh răng miệng (**sáu [6] tháng một lần**)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Ống chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi Medi-Cal Dental Program (Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal) theo số **1.800.322.6384** (TTY **1.800.735.2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Medi-Cal Dental Program tại <https://smilecalifornia.org>.

Dịch vụ giới thiệu giáo dục dự phòng bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con quý vị gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, hãy trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc chính, giáo viên hoặc quản lý tại trường của con quý vị. Ngoài các phúc lợi y tế được Alliance đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt hậu.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

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

- Dịch vụ ngôn ngữ và âm ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Trị liệu vật lý
- Trị liệu vận động
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Dịch vụ đưa đón đến trường

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai (2) cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Than phiền** (hoặc **phàn nàn**) là khi quý vị có vấn đề với Alliance hay một nhà cung cấp hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp.
- **Khiếu nại** là khi quý vị không đồng ý với quyết định thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không hài lòng cho các dịch vụ của Alliance.

Quý vị có quyền nộp đơn phàn nàn và khiếu nại với Alliance để chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không tước bỏ bất kỳ quyền và giải pháp khắc phục hợp pháp nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả đũa quý vị vì đã than phiền với chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho mọi hội viên.

Quý vị phải luôn liên lạc với Alliance trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hay **711**). Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu đơn phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị vẫn không được giải quyết sau **30 ngày** hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (Department of Managed Health Care, DMHC) California và yêu cầu họ duyệt xét đơn than phiền của quý vị hoặc tiến hành Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số **1.888.466.2219** (TTY **1.877.688.9891** hay **711**) hoặc truy cập trang mạng của DMHC để biết thêm thông tin www.dmhc.ca.gov.

Thanh Tra Viên Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California cũng có thể giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề trong việc tham gia, thay đổi hay rời khỏi một chương trình bảo hiểm sức



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển chỗ ở và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị đến quận mới. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Viên từ thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, theo số **1.888.452.8609**.

Quý vị cũng có thể nộp đơn phàn nàn với văn phòng phụ trách tính hội đủ điều kiện ở quận của quý vị về tính hội đủ điều kiện với Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết nên nộp đơn khiếu nại cho ai, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế bổ sung của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, theo số điện thoại miễn phí **1.800.541.5555**.

Than phiền

Than phiền (hay phàn nàn) là khi quý vị có vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị đang nhận từ Alliance hoặc một nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền với Alliance bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản hay qua mạng.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hay **711**) từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cho biết số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, tên của quý vị và lý do than phiền của quý vị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hay **711**) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Quý vị hãy điền mẫu đơn đó khi nhận được. Bảo đảm là quý vị cho biết tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và lý do than phiền của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn tới:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

- **Qua mạng:** Truy cập trang mạng của Alliance. Truy cập www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn than phiền của bạn, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Trong vòng **năm (5) ngày theo lịch** kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó. Trong vòng **30 ngày**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cho biết chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho Alliance để phàn nàn một vấn đề không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế hoặc phương pháp điều trị thử nghiệm hoặc nghiên cứu và đơn phàn nàn của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo thì có thể quý vị sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian giải quyết than phiền của quý vị sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xét duyệt nhanh, hãy gọi cho chúng tôi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Trong vòng **72 giờ** kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý than phiền của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết nhanh than phiền của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định được rằng chúng tôi sẽ không giải quyết nhanh than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết than phiền của quý vị trong vòng **30 ngày**.

Những than phiền liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx không theo quy trình phàn nàn của Alliance hoặc hội đủ điều kiện để được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Hội viên có thể gửi than phiền về các phúc lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx bằng cách gọi đến số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**) hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov>. Tuy nhiên, các than phiền liên quan đến phúc lợi nhà thuốc không phải của Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1.888.466.2219** và đường dây TTY là **1.877.688.9891**). Quý vị có thể tìm mẫu đơn và hướng dẫn về Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền qua mạng tại trang mạng của DMHC www.dmhc.ca.gov.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là một yêu cầu để chúng tôi duyệt xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Quyết Định (NOA) cho biết chúng tôi từ chối, trì hoãn, thay đổi hay chấm dứt một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho chúng tôi. PCP hoặc nhà cung cấp khác của quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi nộp đơn khiếu nại cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng **60 ngày** kể từ ngày quý vị nhận được NOA từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm dừng hoặc dừng (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng ngay, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng cáo của mình. Đây được gọi là Trợ Giúp Tính Phí Chờ Xử Lý. Để nhận Trợ Giúp Tính Phí Chờ Xử Lý, quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng **10 ngày** từ ngày nhận được NOA hoặc trước ngày chúng tôi thông báo (các) dịch vụ sẽ bị dừng, tùy thuộc vào thời gian nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, (các) dịch vụ sẽ vẫn tiếp tục.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua mạng:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Cho biết tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hay **711**) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Quý vị hãy điền mẫu đơn đó khi nhận được. Đảm bảo bao gồm tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu đơn tới:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

- **Qua mạng:** Truy cập trang mạng của Alliance. Hãy truy cập www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị cần hỗ trợ yêu cầu kháng cáo hoặc nhận Trợ Giúp Tính Phí Chờ Xử Lý, chúng tôi có thể hỗ trợ. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Trong vòng **năm (5) ngày** kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó. Trong vòng **30 ngày**, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Kháng Cáo (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định kháng cáo trong vòng **30 ngày**, quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR). Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu một IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyền quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian để quyết định về khiếu nại của quý vị sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xét duyệt nhanh, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng **72 giờ** kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về khiếu nại

Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo và nhận được thư NAR cho biết 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 Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

- Nộp mẫu đơn Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền tới Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California (DMHC) để được duyệt xét quyết định của Alliance hoặc yêu cầu **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR)** từ DMHC. Trong thời gian DMHC tiến hành IMR và một bác sĩ bên ngoài không thuộc mạng lưới của Alliance sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1.888.466.2219** và số TTY là **1.877.688.9891**. Quý vị có thể tìm mẫu đơn và hướng dẫn về Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền qua mạng tại trang mạng của DMHC **www.dmhc.ca.gov**.

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

Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu một IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyền quyết định cuối cùng.

Các mục bên dưới cho biết thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và một IMR.

Alliance không xử lý các than phiền và khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx. Quý vị có thể gửi than phiền và khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx khi gọi số **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** và nhấn phím **5** hoặc **711**). Tuy nhiên, những than phiền và khiếu nại liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc không phải là đối tượng của Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx không phụ thuộc vào quy trình IMR của DMHC.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn một IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn khiếu nại với Alliance trước. Nếu quý vị không nhận được thông tin gì từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trong vòng **30 ngày theo lịch** hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng **sáu (6) tháng** kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về khiếu nại nhưng quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **120 ngày** nên nếu muốn cả IMR và phiên điều trần cấp Tiểu Bang, hãy nộp đơn than phiền của quý vị trong thời gian nhanh nhất có thể. Đừng quên là nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu một IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyền quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể nhận được một IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn khiếu nại trước. Đây là trường hợp quý vị có vấn đề sức khỏe khẩn cấp.

Nếu đơn than phiền của quý vị gửi tới DHMC không đủ điều kiện cho một IMR, DMHC vẫn sẽ duyệt xét than phiền của quý vị để đảm bảo Alliance đã đưa ra quyết định đúng đắn khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ của Alliance. Alliance phải làm theo các quyết định IMR và duyệt xét của DMHC.

Sau đây là cách yêu cầu IMR.

Thuật ngữ “phản nài” nói đến “than phiền” và “khiếu nại”:

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California chịu trách nhiệm quy định các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có phản nài về chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước hết quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị tại Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**) và sử dụng thủ tục phản nài trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với ban này. Việc sử dụng thủ tục phản nài này không ngăn cản bất cứ quyền hoặc việc biện pháp khắc phục tiềm năng theo pháp luật nào có thể dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ nộp phản nài liên quan đến



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

trường hợp cấp cứu, đơn phàn nàn không được giải quyết thỏa đáng bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị hoặc một phàn nàn chưa được giải quyết sau hơn **30 ngày**, quý vị có thể gọi cho ban này để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện với thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện với IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét công bằng các quyết định y tế đã được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan đến tính cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề xuất, quyết định bảo hiểm cho việc điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và những tranh chấp về thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Ban này cũng có một số điện thoại miễn cước (**1.888.466.2219**) và một số TDD (**1.877.688.9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm âm. Trang mạng của ban **www.dmhc.ca.gov** có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn IMR và hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với những người từ Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo với chúng tôi và vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau **30 ngày**.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **120 ngày** kể từ ngày nhận được thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Trợ Giúp Tính Phí Chờ Xử Lý trong thời gian quý vị kháng cáo và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của mình, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **10 ngày** kể từ ngày nhận được thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ dừng lại, tùy theo thời gian nào đến sau. Nếu quý vị cần hỗ trợ đảm bảo rằng Trợ Giúp Tính Phí Chờ Xử Lý sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, hãy liên hệ với Alliance từ thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều bằng cách gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi **1.800.735.2929**. PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang thay cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn thành quy trình kháng cáo.

Chẳng hạn, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không phải hoàn thành quy trình kháng cáo của chúng tôi nếu chúng tôi không thông báo cho quý vị kịp thời về (các) dịch vụ của quý vị. Trường hợp này được gọi là Hết Cách Với Chương Trình.

Sau đây là các ví dụ về Hết Cách Với Chương Trình:

- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Chúng tôi mắc sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị.
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư NAR của mình.
- Chúng tôi không quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng **30 ngày**. Chúng tôi đã quyết định vụ việc của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không phản hồi kháng cáo của quý vị trong vòng **72 giờ**.

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại hoặc thư tín.

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Phản Hồi Công Chúng của CDSS theo số **1.800.952.5253** (TTY **1.800.952.8349** hoặc **711**).
- **Qua đường bưu điện:** Điền mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị. Gửi đến:

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

Nếu quý vị cần hỗ trợ yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể hỗ trợ. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ trình bày khía cạnh của quý vị. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị. Có thể mất đến 90 ngày để thẩm phán quyết định vụ việc của quý vị. Alliance phải làm theo quyết định của thẩm phán.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian có được một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng thật sự nguy hiểm, quý vị hay PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không chậm hơn **ba (3) ngày làm việc** sau khi CDSS nhận được hồ sơ vụ án hoàn chỉnh của quý vị từ Alliance.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng (FWA)

Nếu nghi ngờ một nhà cung cấp hoặc một người nhận quyền lợi Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng (Fraud, Waste, or Abuse, FWA), quý vị có quyền báo cáo khi gọi đến số điện thoại miễn cước bảo mật **1.800.822.6222** hoặc nộp đơn than phiền qua mạng tại **www.dhcs.ca.gov**.

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

- Giả mạo hồ sơ y tế.
- Kê nhiều thuốc 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 những dịch vụ đã không được cung cấp.
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia đó đã không thực hiện dịch vụ.
- Tặng những vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho hội viên nhằm nỗ lực gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của hội viên.
- Đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết.

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

- Cho mượn, bán hay đưa cho một người khác một thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hay Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal.
- Nhận các biện pháp điều trị hay thuốc giống nhau hay tương tự nhau từ hơn **một (1)** nhà cung cấp.
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Sử dụng số an sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác.
- Sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế và phi y tế để nhận các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc đơn thuốc cần mua.

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, vui lòng viết ra tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng đó. Cung cấp nhiều thông tin nhất có thể về người đó, như số điện thoại hay chuyên khoa nếu đó là một nhà cung cấp. Cung cấp ngày xảy ra sự việc và tóm lược chính xác điều gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

Đường dây nóng về tuân thủ của Alliance (Miễn cước): **1.855.747.2234**
Alliance FWA Email: **compliance@alamedaalliance.org**



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

7. Quyền và trách nhiệm

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

Quyền của quý vị

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

- Được đối xử tôn trọng, được cân nhắc thích đáng đến 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 và các dịch vụ của chương trình, bao gồm cả các dịch vụ được đài thọ và các quyền, trách nhiệm của bác sĩ hành nghề và hội viên.
- Để đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm hội viên của Alliance.
- Có thể chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính trong mạng lưới của Alliance.
- Được quyền tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe riêng của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị.
- Lên tiếng phản nàn, bằng lời nói hay bằng văn bản, về tổ chức hay dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận được.
- Được điều phối dịch vụ chăm sóc.
- Yêu cầu khiếu nại về những quyết định từ chối, trì hoãn hay giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý ở địa phương của quý vị hay các nhóm khác.
- Lập bản chỉ thị trước.
- Yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn khiếu nại tới Alliance và vẫn không hài lòng với quyết định hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về đơn khiếu nại của quý vị sau **30 ngày**, bao gồm cả thông tin về những trường hợp có thể điều trần cấp tốc.
- Rút tên ghi danh khỏi Alliance và đổi sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận khi có yêu cầu.
- Tiếp cận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên.
- Để nhận được các văn bản thông báo cho hội viên miễn phí bằng các hình thức khác (như chữ nổi Braille, bản in khổ chữ lớn và định dạng âm thanh và điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và kịp thời đối với hình thức được yêu cầu và theo Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, Mục 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất cứ hình thức kiểm chế hay tách biệt nào được dùng làm phương tiện ép buộc, trừng phạt, lợi dụng hay trả thù.
- Thẳng thắn thảo luận thông tin về những lựa chọn và phương án điều trị có sẵn, được trình bày theo một cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Có quyền tiếp cận và nhận được bản sao các hồ sơ y tế của quý vị, đồng thời yêu cầu sửa đổi hoặc hiệu chỉnh hồ sơ đó, như được nêu rõ trong Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang 45 §164.524 và 164.526.
- Tự do thực hiện những quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách Alliance, các nhà cung cấp của quý vị hay Tiểu Bang đối xử với quý vị.
- Tiếp cận dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, các Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám Y Tế Cho Người Da Đỏ, dịch vụ hộ sinh, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn, dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài mạng lưới của Alliance theo luật liên bang.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Alliance có các trách nhiệm sau:

- Cho Alliance và các bác sĩ của quý vị biết những thông tin chúng tôi cần biết (trong phạm vi có thể) để chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc.
- Làm theo những kế hoạch chăm sóc và tư vấn chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với các bác sĩ của mình.
- Tìm hiểu về các vấn đề sức khỏe của quý vị và giúp đặt ra các mục tiêu điều trị mà quý vị đồng ý, trong phạm vi có thể.
- Hợp tác với bác sĩ của quý vị.
- Luôn trình thẻ ID hội viên Alliance của quý vị khi nhận các dịch vụ.
- Đặt câu hỏi về bất kỳ tình trạng y tế nào và chắc chắn quý vị hiểu những giải thích và hướng dẫn từ bác sĩ của quý vị.
- Cung cấp cho bác sĩ của quý vị và Alliance thông tin chính xác.
- Hỗ trợ Alliance duy trì hồ sơ chính xác và cập nhật bằng việc cung cấp kịp thời thông tin liên quan đến những thay đổi về địa chỉ, tình trạng gia đình và bảo hiểm y tế khác.
- Lấy hẹn và giữ hẹn và thông báo cho bác sĩ của quý vị ít nhất **24 giờ** trước khi một cuộc hẹn phải bị hủy bỏ.
- Đối xử với mọi nhân viên Alliance và nhân viên chăm sóc sức khỏe một cách tôn trọng và lịch sự.
- Sử dụng phòng cấp cứu (ER) chỉ trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ định từ bác sĩ của quý vị.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Alliance tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Alliance không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ hoặc đối xử với mọi người khác biệt vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật trí tuệ, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới tính hay khuynh hướng tính dục.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Alliance cung cấp:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
 - Thông tin bằng văn bản bằng các định dạng khác (bản in khổ chữ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể sử dụng được và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí dành cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên đủ trình độ
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều bằng cách gọi điện thoại đến số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738**. Hoặc nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi số **1.800.735.2929** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California (California Relay Service, CRS).

Cách nộp đơn phàn nàn

Nếu quý vị cho rằng Alliance đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc đã phân biệt đối xử trái pháp luật dưới hình thức khác vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật trí tuệ, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance.

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn bằng văn bản, trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Hãy liên hệ từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều bằng cách gọi điện thoại đến số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738**. Hoặc nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi số **1.800.735.2929** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California (CRS).
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi tới:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Alliance và cho biết quý vị muốn nộp đơn phàn nàn.
- **Qua phương tiện điện tử:** Truy cập trang mạng của Alliance tại địa chỉ: www.alamedaalliance.org.

Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Sở Dịch Vụ Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về vấn đề dân quyền lên Sở Dịch Vụ Y Tế California, Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1.916.440.7370**. Nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi số **711** (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông).
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:
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 trên www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Gửi email tới địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về các vấn đề dân quyền tới Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1.800.368.1019**. Nếu quý vị không thể nghe hay nói tốt, vui lòng gọi **TTY 1.800.537.7697** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:
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 trên www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách tham gia với tư cách là hội viên

Alliance muốn được nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, Alliance tổ chức những cuộc họp để thảo luận về điểm tốt và những điểm cần cải thiện của Alliance. Hội viên được mời tham dự. Đến cuộc họp!

Ủy Ban Tư Vấn Hội Viên (MAC)

Alliance có một nhóm có tên là Ủy Ban Tư Vấn Người Tiêu Dùng (Consumer Advisory Committee, CAC), còn được gọi là Ủy Ban Tư Vấn Hội Viên (Member Advisory Committee, MAC). Nhóm này bao gồm các hội viên Alliance, những người ủng hộ cộng đồng và các nhà cung cấp. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn.

Nhóm sẽ trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Alliance và có trách nhiệm:

- Đưa ra ý kiến phản hồi về các chương trình và chính sách.
- Đưa ra những khuyến nghị về tiếp cận hội viên, phổ biến kiến thức và đáp ứng nhu cầu của hội viên.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Chúng tôi muốn được nghe ý kiến của quý vị!

Quý vị có thể nhận được một bản khảo sát hay cuộc gọi điện thoại xin quý vị cho biết ý kiến về hoạt động hiện nay của chúng tôi. Vui lòng dành vài phút phản hồi để chúng tôi có thể cải thiện các chương trình của mình cho tất cả các hội viên.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Thông báo thực hành quyền riêng tư

Chúng tôi có một tuyên bố trình bày các chính sách và quy trình của Alliance để bảo toàn tính bảo mật của hồ sơ y tế và sẽ cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Chúng tôi (Alliance) cam kết giữ bảo mật thông tin của quý vị. Theo luật, chúng tôi phải giữ kín thông tin của quý vị. Theo luật chúng tôi phải cung cấp cho quý vị thông báo về trách nhiệm pháp lý của chúng tôi và cách thực hành quyền riêng tư đối với thông tin của quý vị. Thông Báo này cho quý vị biết cách thức chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị. Thông báo này cũng cho quý vị biết các quyền của quý vị và nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi liên quan đến thông tin của quý vị.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về Thông Báo này, xin vui lòng liên lạc với chúng tôi tại:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Member Services Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Cước **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và người khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Để đọc toàn bộ Thông Báo, vui lòng truy cập www.alamedaalliance.org/privacy.

Thông báo về các luật lệ

Nhiều luật lệ được áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này. Những luật lệ này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật lệ này không được đề cập hay giải thích trong cẩm nang này. Các luật chính áp dụng cho cẩm nang này là luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Những luật lệ khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể được áp dụng.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, phạm vi bảo hiểm sức khỏe khác và phục hồi sức khỏe sau cùng

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

Hội viên Medi-Cal có thể có phạm vi bảo hiểm sức khỏe khác (other health coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Theo một điều kiện hội đủ của Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn đăng ký và/hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào đối với OHC. Nếu quý vị không báo cáo OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ phúc lợi nào đã trả nhầm. Nộp OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Nếu quý vị không có quyền truy cập Internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình bằng cách gọi số **1.800.541.5555** (TTY **1.800.430.7077** hoặc **711**; trong California) hoặc **1.916.636.1980** (ngoài California). DHCS có quyền và trách nhiệm thu tiền đối với những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ, nếu quý vị bị thương do tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, chương trình bảo hiểm xe cộ hoặc lao động có thể phải thanh toán trước hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện theo pháp luật của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng **30 ngày** kể từ ngày xảy ra kiện tụng hoặc nộp yêu cầu thanh toán.

Gửi thông báo của quý vị trực tuyến:

- Personal Injury Program (Chương Trình Chấn Thương Cá Nhân) tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Workers Compensation Recovery Program (Chương Trình Khắc Phục Bồi Thường Cho Người Lao Động) tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu, hãy gọi số **1.916.445.9891**.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Thông báo về việc thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ di sản của một số hội viên Medi-Cal đã chết do các khoản thanh toán đã thực hiện, bao gồm phí bảo hiểm quản lý dịch vụ chăm sóc cho dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng và các dịch vụ thuốc theo toa và bệnh viện có liên quan, được cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã chết vào hoặc sau sinh nhật lần **thứ 55 của hội viên** đó.

Nếu một hội viên đã chết không để lại di sản hoặc không sở hữu tài sản khi qua đời, thì sẽ không có khoản nợ nào.

Để tìm hiểu thêm về thu hồi di sản, hãy truy cập <http://dhcs.ca.gov/er>. Hoặc gọi số **1.916.650.0490** hoặc để được tư vấn pháp lý.

Thông Báo Quyết Định

Alliance sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Quyết Định (NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Alliance. Xem mục “**Kháng Cáo**” bên trên để biết những thông tin quan trọng khi quý vị nộp đơn kháng cáo. Khi Alliance gửi NOA tới quý vị, trong đó sẽ thông báo cho quý vị biết tất cả các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định chúng tôi đã đưa ra.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

8. Những con số và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.888.433.1876**

Alameda Alliance for Health – Ban Dịch Vụ Hội Viên

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda - Chương Trình ACCESS

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.491.9099**

Cơ Quan Dịch vụ Xã hội Quận Alameda (Trung Tâm Medi-Cal)

Số Điện Thoại: **1.510.777.2300**

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.698.1118**

Beacon Health Options (Quản Lý Quyền Lợi Sức Khỏe Hành Vi của Alliance)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.855.856.0577**

California Children's Services (CCS)

Số Điện Thoại: **1.510.208.5970**

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California – Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal

Số Điện Thoại: **1.916.449.5000**



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California – Trung Tâm Hỗ Trợ của Tổ Chức Duy Trì Sức Khỏe (Health Maintenance Organization, HMO)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.888.466.2219**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TDD): **1.877.688.9891**

California Home Medical Equipment (CHME)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.906.0626**

Dịch Vụ Tiếp Âm California (dành cho hội viên khiếm thính)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.735.2929**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS): **711**

Children First Medical Group (CFMG)

Số Điện Thoại: **1.510.428.3154**

Community Health Center Network (CHCN)

Số Điện Thoại: **1.510.297.0200**

Denti-Cal (Medi-Cal Dental)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.322.6384**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): **1.800.735.2922**

Health Care Options (Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe, HCO)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.430.4263**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): **1.800.430.7077**

March Vision Care

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.844.336.2724**

Medi-Cal Rx

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.977.2273**

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY/TDD): **1.800.977.2273**

(nhấn phím **5** hoặc **711**)

Trung Tâm Khu Vực East Bay

Số Điện Thoại: **1.510.618.6100**



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Những thuật ngữ cần biết

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một người phụ nữ trong **ba (3)** giai đoạn sinh con, và không thể kịp thời được chuyển đến một bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh con hoặc việc chuyển viện có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ và đứa trẻ chưa được sinh ra.

Cấp tính: Một tình trạng y tế xảy ra đột ngột, cần được chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài lâu.

Người Da Đỏ: Một cá nhân, được định nghĩa theo tiêu đề 25 phần 1603(c), 1603(f), 1679(b) Bộ Luật Hoa Kỳ (United States Code, U.S.C.) hoặc người được xác định hội đủ điều kiện là Người Da Đỏ, căn cứ theo Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, C.F.R.) 42 136.12 hoặc Tiêu Đề V của Đạo Luật Cải Thiện Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ, để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Người Da Đỏ (Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ, một Bộ Lạc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị [Indian Health Service, an Indian Tribe, Tribal Organization, or Urban Indian Organization—I/T/U]) hoặc thông qua giấy giới thiệu theo Dịch Vụ Y Tế Theo Hợp Đồng.

Khiếu nại: Một yêu cầu của hội viên để Alliance duyệt xét và thay đổi một quyết định được đưa ra về việc đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đòi hỏi theo chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

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

California Health and Disability Prevention (Chương Trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật California, CHDP): Một chương trình y tế công cộng bồi hoàn cho các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân đối với phần đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc phòng ngừa bệnh tật và tình trạng khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình giúp trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường. Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) có thể cung cấp dịch vụ CHDP.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nhân viên quản lý trường hợp: Các y tá được hành nghề hay nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu những vấn đề sức khỏe chính và thu xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM): Một cá nhân được cấp phép làm Y Tá Được Hành Nghề và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng Hành Nghề California. Y tá hộ sinh được phép tham gia vào các trường hợp sinh thường.

Chuyên gia nắn khớp xương: Nhà cung cấp điều trị cột sống với thao tác bằng tay.

Tình trạng mãn tính: Một bệnh tật hay vấn đề y tế khác mà không thể được chữa lành hoàn toàn hoặc trở nên nặng hơn theo thời gian hay phải được điều trị để bệnh trạng của quý vị không trở nên nặng hơn.

Phòng khám: Phòng khám là một cơ sở nơi hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP). Đó có thể là một Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ (IHCP) hay cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ chăm sóc người lớn tại cộng đồng (Community-Based Adult Services, CBAS): Dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở để chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, dịch vụ chuyên chở và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

Than phiền: Việc thể hiện bằng lời nói hay văn bản của hội viên cho thấy sự không hài lòng về Alliance, một nhà cung cấp hoặc chất lượng dịch vụ hay chất lượng dịch vụ được cung cấp. Một than phiền giống như một phàn nàn.

Sự chăm sóc liên tục: Khả năng một hội viên của chương trình tiếp tục nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp hiện tại của họ trong tối đa **12 tháng**, nếu nhà cung cấp đó và Alliance đồng ý.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Điều Phối Quyền Lợi (Coordination of Benefits, COB): Quá trình xác định việc đài thọ nào của bảo hiểm (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều loại đài thọ bảo hiểm y tế.

Tiền đồng trả: Một khoản tiền mà quý vị thanh toán, thường là lúc nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán cho công ty bảo hiểm.

Phạm vi bảo hiểm (dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho hội viên của Alliance, theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất cứ phần sửa đổi nào.

DHCS: Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California Đây là văn phòng Tiểu Bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Rút tên: Để ngưng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn đủ điều kiện hay chuyển sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký tên vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho HCO và rút tên qua điện thoại.

DMHC: Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang, chuyên giám sát các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME): Thiết bị cần thiết về mặt y tế và được yêu cầu bởi bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác. Alliance quyết định thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được lớn hơn chi phí mua. Việc sửa chữa thiết bị y tế được đài thọ.

Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT): Dịch vụ EPSDT là một quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới **21 tuổi** để giúp họ duy trì sức khỏe. Hội viên phải thực hiện việc thăm khám sức khỏe phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc thích hợp để phát hiện sớm những vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm cũng như bất kỳ điều trị nào để chăm sóc hoặc hỗ trợ các bệnh trạng có thể được phát hiện khi khám sức khỏe.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Tình trạng y tế cấp cứu: Một tình trạng y tế hay tinh thần với những triệu chứng nghiêm trọng, như chuyển dạ (xem định nghĩa trên đây) hay đau đớn dữ dội, đến nỗi một người bình thường thận trọng có kiến thức về sức khỏe và y khoa có thể tin một cách hợp lý rằng việc không nhận được dịch vụ chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Đưa sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn thương đến một chức năng cơ thể
- Khiến cho một phần hay bộ phận cơ thể không hoạt động tốt

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Một kiểm tra được thực hiện bởi một bác sĩ (hoặc nhân viên theo sự chỉ dẫn của bác sĩ khi luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem đó có phải là một tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được yêu cầu để làm cho quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở đó.

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Dịch vụ chuyên chở bằng một xe cứu thương hay phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Một người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận dịch vụ thông qua chương trình.

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

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

Điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không được tiến hành điều tra lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ để phòng ngừa hoặc làm chậm việc mang thai.

Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC): Một trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Thu Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal: Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ cho các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal FFS, như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua FFS Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Dịch vụ chăm sóc thông thường với bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của một bệnh nhân sau khi ra viện hoặc trong suốt một quá trình điều trị.

Danh mục thuốc: Một danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng một số tiêu chí và được chấp thuận cho hội viên.

Hành vi gian lận: Một hành động có chủ ý nhằm lừa dối hoặc xuyên tạc được thực hiện bởi một người mà biết rằng việc lừa dối đó có thể đem đến một số quyền lợi không được cho phép cho người đó hoặc một người nào khác.

Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (Freestanding Birth Center, FBC): Các cơ sở y tế nơi dự định sinh con cách xa nơi cư trú của người phụ nữ mang thai được tiểu bang cấp phép hoặc chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ ngoại chấn khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Phàn nàn: Việc thể hiện bằng lời nói hay văn bản của hội viên cho thấy sự không hài lòng về Alliance, một nhà cung cấp hay chất lượng của dịch vụ được cung cấp. Than phiền là một ví dụ về phàn nàn.

Dịch vụ và thiết bị tập luyện chức năng: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà giúp quý vị duy trì, học hỏi hay cải thiện các kỹ năng hay hoạt động chức năng trong cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh cho quý vị hoặc rút tên bạn khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe: Bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị bệnh ung thư, hay bác sĩ điều trị các phần cơ thể đặc biệt và làm việc với Alliance hoặc thuộc mạng lưới của Alliance. Nhà cung cấp thuộc mạng lưới Alliance phải có một giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị một dịch vụ mà Alliance đài thọ.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Thông thường, quý vị cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để được bác sĩ chuyên khoa thăm khám. PCP của quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước từ Alliance trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Bạn **không** cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị đối với một số loại dịch vụ, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ Khoa hay dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm sức khỏe: Việc đài thọ bảo hiểm mà trả các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm các chi phí bệnh tật hay chấn thương hoặc trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

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

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

Dịch vụ chăm sóc cuối đời: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt những mệt mỏi về thể chất, tinh thần, xã hội và tâm linh cho một hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc cuối đời yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến kéo dài **sáu (6) tháng hoặc ít hơn**.

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

Nhập viện: Được tiếp nhận vào bệnh viện để được điều trị như một bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không phải nhập viện như một bệnh nhân nội trú.

Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP): Phòng khám y tế do Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS) hoặc một Bộ Lạc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị điều hành.

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

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chăm sóc dài hạn: Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng được tiếp nhận vào.

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

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ trong quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho mọi người hưởng bảo hiểm của Medi-Cal.

Viện y tế: Một mô hình chăm sóc đem đến chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện việc tự quản lý của hội viên trong việc chăm sóc của chính họ và giảm bớt các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở khi quý vị không thể đến một cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay xe taxi. Alliance chi trả chi phí chuyên chở chi phí thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn thăm khám của mình.

Cần thiết về mặt y tế (hay tính cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này cần thiết để giúp bệnh nhân không trở bệnh hay bị khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này giúp giảm bớt cơn đau dữ dội bằng việc điều trị căn bệnh, bệnh trạng hay chấn thương đó. Với những hội viên dưới **21 tuổi**, dịch vụ cần thiết về mặt y tế Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết về mặt y tế để chữa trị hoặc điều trị một bệnh hoặc tình trạng về thể chất hay tinh thần, kể cả các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như được nêu trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang cho những người từ **65 tuổi trở lên**, một số người bị khuyết tật dưới độ tuổi này và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần được chạy thận hay ghép thận, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối [end stage renal disease, ESRD]).

Hội viên: Bất cứ hội viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện để ghi danh với Alliance mà có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

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



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Dịch vụ y tá hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau khi sinh, bao gồm chăm sóc 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 (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwives, LM).

Mạng lưới: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp khác có hợp đồng với Alliance để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp thuộc mạng lưới (hay nhà cung cấp trong mạng lưới): Xem phần "Nhà cung cấp tham gia chương trình".

Dịch vụ không được đài thọ: Dịch vụ Alliance không đài thọ.

Thuốc không thuộc danh mục thuốc: Một loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

Dịch vụ chuyên chờ không phải y tế: Dịch vụ chuyên chờ đến cuộc hẹn thăm khám để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép rồi đón về và khi lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

Nhà cung cấp không tham gia chương trình: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance.

Bảo hiểm y tế khác (Other health coverage, OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và các bên tham 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).

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được dùng như một vật đỡ hay nẹp được gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hay điều chỉnh một phần cơ thể bị chấn thương hay bị bệnh cấp tính và dụng cụ đó cần thiết về mặt y tế để phục hồi tình trạng y tế của hội viên.

Dịch vụ ngoài khu vực: Dịch vụ trong thời gian hội viên ở bất cứ nơi nào ngoài khu vực phục vụ.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không phải ở qua đêm trong bệnh viện hoặc địa điểm khác để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú cho những hội viên có tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến vừa phải, bao gồm:

- Đánh giá hay điều trị sức khỏe tinh thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá bệnh trạng tinh thần
- Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm, vật tư và thực phẩm chức năng cho bệnh nhân ngoại trú

Chăm sóc giảm đau: Dịch vụ chăm sóc giúp giảm bớt những mệt mỏi về thể chất, tinh thần, xã hội và tâm linh cho một hội viên mắc bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống dự kiến còn lại kéo dài **sáu (6) tháng hoặc ít hơn**.

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc. Dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho hội viên được giới hạn theo các chính sách duyệt xét việc sử dụng và đảm bảo chất lượng của Alliance hoặc hợp đồng của Alliance với bệnh viện đó.

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hay bác sĩ tham gia chương trình): Một bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia y tế được cấp phép hay cơ sở y tế được cấp phép khác, bao gồm cả những cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc.

Dịch vụ bác sĩ: Những dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để thực hành y khoa hay thuật nắn xương, không bao gồm những dịch vụ được cung cấp bởi bác sĩ trong thời gian quý vị được nhập viện mà được tính tiền trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

Dịch vụ sau khi ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến bệnh trạng cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định được đài thọ và thanh toán. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần sự chấp thuận trước.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chấp thuận trước (hoặc cho phép trước): PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải nhận được phê duyệt từ Alliance trước khi quý vị nhận một số dịch vụ nhất định. Alliance sẽ chỉ chấp thuận những dịch vụ mà quý vị cần. Alliance sẽ không chấp thuận những dịch vụ từ những nhà cung cấp không tham gia chương trình nếu Alliance tin rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương tự hay thích hợp hơn thông qua các nhà cung cấp Alliance. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Alliance.

Bảo hiểm thuốc theo toa: Bảo hiểm cho thuốc được kê toa bởi một nhà cung cấp.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc mà theo quy định pháp luật phải có yêu cầu từ một nhà cung cấp được cấp phép thì mới được cấp.

Chăm sóc chính: Xem phần “Chăm sóc thông thường”.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép của quý vị phụ trách hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Một số dịch vụ chăm sóc cần được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần được chăm sóc Sản/Phụ Khoa
- Quý vị cần dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai

PCP của quý vị có thể là một:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- OB/GYN
- Nhà Cung Cấp 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)
- Y tá cấp cao



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Y sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (chấp thuận trước): Quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe phải nhận được chấp thuận để cung cấp các dịch vụ hay thủ thuật cụ thể.

Dụng cụ lắp giả: Dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể khiếm khuyết.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance.

Bệnh trạng cấp cứu tâm thần: Rối loạn tâm thần có các triệu chứng đủ nghiêm trọng hay dữ dội để gây ra một mối nguy hiểm tức thời cho bản thân quý vị hoặc người khác hoặc hiện thời quý vị không thể thu xếp hay sử dụng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo do chứng rối loạn tâm thần đó.

Dịch vụ sức khỏe công cộng: Dịch vụ sức khỏe hướng đến toàn bộ dân số. Những dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng bị và đáp ứng tai ương, và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp đủ trình độ: Bác sĩ đủ trình độ trong một lãnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Phẫu thuật tạo hình: Phẫu thuật để khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra một diện mạo bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra bởi khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

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 chăm sóc được đài thọ cần có giấy giới thiệu và sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị này giúp những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mãn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng về tinh thần và thể chất.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Chăm sóc thông thường: Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe cho trẻ em hay dịch vụ chăm sóc như dịch vụ chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC): Một trung tâm y tế tại một 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 một RHC.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infections, STI), HIV/AIDS, nạn nhân bị tấn công tình dục và phá thai.

Bệnh nghiêm trọng: Một căn bệnh hay tình trạng mà phải được điều trị và có thể gây tử vong.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý mà Alliance phục vụ. Khu vực này bao gồm Quận Alameda.

Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Những dịch vụ được đài thọ được cung cấp bởi các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc nhà trị liệu được cấp phép trong thời gian ở tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hay tại nhà của hội viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ trong ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

Bác sĩ chuyên khoa (hay bác sĩ chuyên môn): Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị xương gãy; bác sĩ khoa dị ứng điều trị các chứng dị ứng; và bác sĩ khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để đến khám với bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa: Các dịch vụ cho hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tinh thần có mức độ tổn thương cao hơn mức nhẹ đến trung bình.

Bệnh giai đoạn cuối: Tình trạng y tế không thể chữa trị được và có nhiều khả năng gây tử vong cao nhất trong vòng **một (1) năm** hay nhanh hơn nếu căn bệnh tiến triển tự nhiên.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Phân loại (hay khám sàng lọc) bệnh nhân đến cấp cứu: Đánh giá sức khỏe của bạn do bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc thực hiện nhằm xác định tính khẩn cấp trong nhu cầu được chăm sóc của quý vị.

Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị một căn bệnh, chấn thương hay tình trạng không phải cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu tạm thời không có hay không thể tiếp cận nhà cung cấp thuộc mạng lưới.



Hãy gọi cho dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.