



# CẨM NANG HỘI VIÊN

---

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Alameda Alliance for Health

Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Kết Hợp Biểu Mẫu  
Tiết Lộ Thông Tin

Năm 2023

Quận Alameda

# 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. Chúng tôi cung cấp các bản dịch bằng văn bản của các dịch giả có trình độ. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi này được miễn phí. 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 định danh (Identification, ID) hội viên mới và kiểm tra tính hội đủ điều kiện của quý vị để tham gia chương trình khi đăng nhập vào tài khoản của quý vị trên Cổng Thông Tin Hội Viên. Đọc Cẩm Nang Hội Viên này 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 khổ chữ lớn cỡ 20, định dạng 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi này được miễn phí.

## Dịch vụ thông dịch

Alameda Alliance for Health (Alliance) cung cấp dịch vụ thông 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 nhờ 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 cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi này được miễn phí.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## English Tagline

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần được trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, hãy 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 bản in chữ khổ lớn. Gọi số 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## 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: Չանգահարեք 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929): Այդ ծառայություններն անվճար են: 1-877-932-2738 1-877-932-2738:



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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。

## ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 1-877-932-2738 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।

## مطلب به زبان فارسی (Farsi)

1-877-932-2738 خواهيد به زبان خود کمک دریافت کنید، با توجه: اگر می تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص (TTY: 1-800-735-2929) افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز تماس (TTY: 1-800-735-2929) 1-877-932-2738 موجود است. با بگیرید. این 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।



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 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.

## 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ຍັງມີ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ ເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາ ເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ການບໍລິການ ເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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.

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។ 1-877-932-2738 1-877-932-2738.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.



### **Русский слоган (Russian)**

**ВНИМАНИЕ!** Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-932-2738 (линия ТТУ: 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 ТТУ: 1-800-735-2929). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **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 serbisyong ito.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## แท็กไธน์ภาษาไทย (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

## 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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.

## 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 này 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 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 web của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://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 thăm khám và hành chính không độc quyền của Alliance hoặc cách truy cập những thông tin này trên trang web của Alliance.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Liên hệ với chúng tôi

Alliance 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng –5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Cảm ơn quý vị,

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# Mục Lục

<b>Các ngôn ngữ và định dạng khác.....</b>	<b>2</b>
Ngôn ngữ khác.....	2
Định dạng khác.....	3
Dịch vụ thông dịch.....	3
<b>Chào mừng quý vị đến với Alliance! .....</b>	<b>10</b>
Cầm Nang Hội Viên.....	10
Liên hệ với chúng tôi .....	11
<b>Mục Lục.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Bắt đầu sau khi trở thành hội viên .....</b>	<b>16</b>
Hướng dẫn nhận giúp đỡ .....	16
Ai có thể trở thành hội viên.....	17
Thẻ nhận dạng (ID) .....	18
<b>2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị .....</b>	<b>20</b>
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 chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California.....	23
Chăm sóc liên tục.....	25
Chi phí.....	27
<b>3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc.....</b>	<b>32</b>
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	32
Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).....	33



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Mạng lưới nhà cung cấp.....	37
Cuộc hẹn thăm khám .....	47
Đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị.....	48
Hủy và đặt lại lịch .....	48
Thanh toán .....	48
Giấy giới thiệu .....	50
Chấp thuận trước (cho phép trước) .....	51
Ý kiến thứ hai .....	53
Chăm sóc nhạy cảm.....	54
Chăm sóc khẩn cấp.....	57
Chăm sóc cấp cứu .....	59
Đường Dây Y Tá Tư Vấn .....	61
Chỉ thị trước.....	61
Hiển tặng cơ quan nội tạng và mô.....	62
<b>4. Quyền lợi và dịch vụ.....</b>	<b>63</b>
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì .....	63
Các quyền lợi Medi-Cal được Alliance bao trả .....	67
Các quyền lợi và chương trình khác được Alliance bao trả .....	88
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	92
Những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được thông qua Alliance hoặc Medi-Cal .....	97
Đánh giá công nghệ mới và hiện tại .....	97
<b>5. Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên.....</b>	<b>99</b>
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi) .....	99
Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa .....	100
Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu .....	102



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện .....	102
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác .....	102
<b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....</b>	<b>105</b>
Than phiền.....	107
Khiếu nại .....	108
Những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về khiếu nại .....	110
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý .....	112
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....	113
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	115
<b>7. Quyền và trách nhiệm .....</b>	<b>117</b>
Quyền của quý vị.....	117
Trách nhiệm của quý vị .....	119
Thông báo không phân biệt đối xử .....	119
Các cách tham gia với tư cách là hội viên .....	122
Thông báo về thực hành quyền riêng tư .....	122
Các Loại Thông Tin Chúng Tôi Lưu Giữ .....	123
Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng hoặc Chia Sẻ Thông Tin của Quý Vị.....	124
Khi nào chúng tôi không được sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị.....	128
Alliance có thể liên hệ với quý vị .....	128
Quyền riêng tư của quý vị .....	128
Thay đổi đối với Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này.....	130
Than phiền.....	130
Thông báo về các luật .....	131



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 thu hồi do lỗi của bên khác.....	132
Thông báo về việc thu hồi tài sản .....	133
Thông Báo Quyết Định .....	133
<b>8. Các số và thuật ngữ quan trọng cần biết .....</b>	<b>135</b>
Những số điện thoại quan trọng .....	135
Những thuật ngữ cần biết.....	136



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



# 1. Bắt đầu sau khi trở thành hội viên

## Hướng dẫn nhận giúp đỡ

Alliance muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được. 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 của quý vị và các dịch vụ được Alliance bao trả
- 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

Nếu quý vị cần được trợ giúp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. 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](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Hội viên Alliance có thể truy cập Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance bằng cách truy cập trang web của chúng tôi tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Quý vị cũng có thể sử dụng Cổng Thông Tin Hội Viên bảo mật của Alliance để yêu cầu hoặc in thẻ ID mới hoặc thay đổi bác sĩ của mình. Trong lần đầu, quý vị sẽ cần tạo một tài khoản trên Cổng Thông Tin Hội Viên để sử dụng. Để truy cập Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance, vui lòng truy cập trang web [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Alliance vì quý vị đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và sống tại Quận Alameda. Quý vị có thể liên hệ với văn phòng Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda bằng cách gọi số điện thoại miễn phí 1-800-698-1118. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (Supplemental Security Income, SSI)/Chương Trình Trợ Cấp Bổ Sung của Tiểu Bang (State Supplementary Program, SSP).

Để được giải đáp thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi cho chương trình Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). Để được giải đáp thắc mắc về An Sinh Xã Hội, hãy gọi cho Cơ Quan Quản Lý An Sinh Xã Hội theo số điện thoại miễn phí 1-800-772-1213. Hoặc truy cập [www.ssa.gov/locator](http://www.ssa.gov/locator).

## Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người lao động”.

Quý vị có thể nhận được Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu ngừng 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 đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của mình tại địa chỉ [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) hoặc gọi cho chương trình Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Alliance, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên Alliance. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Alliance, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal 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.

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

<p><b>Member ID Card</b> 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 Group: MCAL</p>	<p><b>Alliance</b> FOR HEALTH</p> <p>RxBIN: 003585 RxPCN: 56350</p>	<p><b>This card does not guarantee eligibility.</b> &lt;Provider Group (CHCN/CFMG)&gt; 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</p>
---	---	--

<p><b>For Physicians, Medical Staff, &amp; Pharmacy:</b></p> <p>This card is for identification only. To verify eligibility, check <a href="http://www.alamedalliance.org">www.alamedalliance.org</a> or call (510) 747-4505</p> <p>Out-of-network emergency services will be reimbursed without prior authorization.</p>	<p><b>For Members:</b> 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)</p> <p><b>Emergency Care:</b> 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.</p>
---	---

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID hội viên 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 bộ phận 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711)



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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

Alliance là một 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 nhân viên bộ phận dịch vụ hội viên Alliance để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách thức để chương trình hiệu quả với quý vị. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 hội viên Alliance trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh của quý vị. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Alliance và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của mình 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 thông qua các nguồn điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của mình.

Alliance là một 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](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx).

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

- Quý vị chuyển đi khỏi Quận Alameda
- Quý vị không còn có Medi-Cal
- 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 Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS)
- Quý vị ngồi tù hoặc bị tạm giam

Nếu mất bảo hiểm Medi-Cal của Alliance, quý vị có thể vẫn hội đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc liệu mình có còn 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 phí 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 tham gia chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có thể rút khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của họ và tham gia lại chương trình Medi-Cal FFS 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 từ Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc hủy ghi danh tham gia 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 hợp tác với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Alliance để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, với tư cách là hội viên. Khi là hội viên của Alliance, quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ bổ sung được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal FFS. Các dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa, thuốc không cần toa và một số vật tư y tế dành cho bệnh nhân ngoại trú thông qua chương trình Medi-Cal Rx FFS.

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 đủ tiêu chuẩn 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 phí 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](http://www.alamedaalliance.org).

## Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rút khỏi chương trình 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 Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi điện trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Thời gian để xử lý yêu cầu rút khỏi chương trình Alliance và ghi danh tham gia một chương trình khác tại quận của quý vị sẽ kéo dài tới 30 ngày 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 Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Nếu muốn rút khỏi chương trình Alliance sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu chương trình Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe hủy ghi danh cấp tốc (nhanh) cho quý vị. Nếu lý do đưa ra yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy định về việc hủy ghi danh cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư cho biết quý vị đã được hủy ghi danh.

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

Quý vị có thể trực tiếp yêu cầu rút khỏi chương trình Alliance khi đến văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng ở địa phương của quý vị tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Hoặc gọi cho chương trình Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

## Sinh viên chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California

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 sinh sống tại quận nào. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ chỉ được bao trả tại quận nơi quý vị sinh sống. Nếu quý vị chuyển sang một quận mới tại California để đi học bậc đại học, kể cả cao đẳng, Alliance sẽ bao trả các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của mình nhưng phải thông báo cho Alliance. Xem nội dung bên dưới để biết thêm thông tin chi tiết.

Nếu ghi danh tham gia Medi-Cal và học đại học tại một quận khác nơi quý vị sinh sống ở California, quý vị không cần nộp đơn đăng ký tham gia Medi-Cal tại quận đó.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Khi tạm thời chuyển ra khỏi nhà để đi học bậc đại học tại một quận khác ở California, quý vị có hai 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 trường hợp trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Hãy áp dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ 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 bậc đại học. Để được giải đáp thắc mắc và tránh trì hoãn việc ghi danh tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị hãy gọi cho chương trình Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số điện thoại miễn phí 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 bậc 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 bệnh trạng. Để tìm hiểu thêm, hãy xem Chương 3, “Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc”. Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ 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 bậc 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 hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bao trả cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bao trả cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico nếu dịch vụ đó 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 cả thuốc theo toa, đều không được bao trả ngoài California. Nếu muốn tham gia Medicaid tại một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần nộp đơn 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. Medi-Cal không bao trả cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như đã lưu ý trong Chương 3.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Chăm sóc liên tục

### Chăm Sóc Liên Tục bởi Nhà Cung Cấp ngoài chương trình

Là hội viên Alliance, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance. Để tìm hiểu xem nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới Alliance hay không, vui lòng xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu nhà cung cấp không có tên trong danh bạ, có thể họ không thuộc mạng lưới Alliance.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể thăm khám với các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Alliance nếu quý vị đã chuyển từ một chương trình khác hoặc chương trình trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc nhà cung cấp trước đây thuộc mạng lưới nhưng hiện tại không còn trong mạng lưới. 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 quyền nhận dịch vụ chăm sóc liên tục hay không.

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 với nhà cung cấp ngoài chương trình đó trước khi ghi danh tham gia Alliance
- Quý vị thăm khám với nhà cung cấp ngoài chương trình đó ít nhất một lần trong suốt mười hai (12) tháng trước khi ghi danh tham gia Alliance để thăm khám không cấp cứu
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đó sẵn sàng phối hợp với Alliance và đồng ý với các yêu cầu trong hợp đồng và khoản thanh toán cho dịch vụ của Alliance
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Alliance

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới Alliance trước khi hoặc vào lúc 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. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để thảo luận về các lựa chọn của quý vị.

### **Chăm Sóc Liên Tục để nhận dịch vụ**

Là hội viên Alliance, quý vị sẽ nhận dịch vụ Medi-Cal từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance. Trong một số trường hợp, quý vị có thể tiếp tục sử dụng các dịch vụ Medi-Cal nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh trạng nhất định và nhà cung cấp ngoài chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu trong hợp đồng, khoản thanh toán hoặc các điều khoản khác về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc của Alliance, thì quý vị sẽ không được nhận dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp đó. Tuy nhiên, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới Alliance.

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

- Bệnh trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được chăm sóc nhanh chóng) – trong suốt thời gian bệnh trạng kéo dài.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề chăm sóc sức khỏe mà 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 đổi an toàn sang một bác sĩ mới trong mạng lưới Alliance.
- Mang thai – trong thời gian mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần dành cho bà mẹ trong tối đa 12 tháng kể từ khi được chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy theo thời điểm nào muộn hơn.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi sinh ra đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp với Alliance.
- 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 bao trả có thể vượt quá 12 tháng kể từ khi nhà cung cấp dừng hợp tác với Alliance.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Một ca phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác do nhà cung cấp ngoài chương trình thực hiện, miễn là dịch vụ đó được bao trả, cần thiết về mặt y tế và được Alliance cho phép trong 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 được thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp hoặc 180 ngày từ ngày bảo hiểm cho hội viên mới có hiệu lực.

Để biết các bệnh trạng khác có thể đủ tiêu chuẩn, hãy liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance.

Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp ký hợp đồng để duy trì dịch vụ chăm sóc của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề nào khi nhận dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp không còn thuộc mạng lưới Alliance.

Alliance không cần cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ đưa đón, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp dịch vụ bị loại trừ. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và các yêu cầu để 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.

---

## Chi phí

### Chi phí của hội viên

Alliance phục vụ những người đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, các hội viên của Alliance không phải chi trả cho các dịch vụ được bao trả, phí bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ. Hội viên ghi danh tham gia 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, cũng như hội viên của Chương Trình Medi-Cal cho Gia Đình, có thể phải trả phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng thanh toán. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được Alliance chấp thuận trước trước khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới Alliance. Nếu quý vị không được chấp thuận trước và đến thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết danh sách các dịch vụ được bao trả, hãy xem nội dung “Quyền lợi và dịch vụ”. Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẽ chi phí mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẽ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn hỗ trợ của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn 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 sẽ chi phí của quý vị. Khi đó, Alliance sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị trong tháng đó. Alliance sẽ không bao trả cho quý vị, trừ khi quý vị đã chi trả toàn bộ khoản chia sẽ 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 thức sau đây:

- Thanh toán theo số hội viên
  - Alliance thanh toán cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng cho mỗi hội viên Alliance. Cách thức này được gọi là thanh toán theo số hội viên. Alliance và các nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Thanh toán FFS
  - Một số nhà cung cấp thực hiện dịch vụ chăm sóc cho hội viên Alliance và sau đó gửi cho Alliance hóa đơn đối với những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Cách thức này được gọi là thanh toán FFS. Alliance và nhà cung cấp sẽ 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Chương trình Thanh Toán Dựa Trên Hiệu Suất (Pay-for-Performance, P4P) năm 2022 của chúng tôi cung cấp các khoản thanh toán thưởng kích lệ dựa trên hiệu suất cho các dịch vụ được cung cấp. Thông qua chương trình này, các PCP và Nhóm PCP sẽ được thưởng nếu có hiệu suất vượt trội và cải thiện hàng năm.

## Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được bao trả 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, tiền đồng thanh toán hoặc phí đăng ký cho một dịch vụ được bao trả, vui lòng không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay bộ phận dịch vụ hội viên tại Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

## Yêu cầu Alliance hoàn tiền cho quý vị đối với các chi phí

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

- Dịch vụ mà quý vị nhận được là dịch vụ được bao trả mà Alliance chịu trách nhiệm thanh toán. Alliance sẽ không bồi hoàn cho quý vị đối với dịch vụ không được Alliance bao trả.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bao trả sau khi trở thành hội viên Alliance hội đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được bao trả.
- Quý vị cung cấp bằng chứng về việc quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị nhận được dịch vụ được bao trả 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 đã nhận 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 chấp thuận trước.
- Quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp, cho thấy nhu cầu y tế cần nhận dịch vụ được bao trả, nếu dịch vụ được bao trả đó thường yêu cầu chấp thuận trước.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Alliance sẽ cho quý vị biết về quyết định bồi hoàn cho quý vị qua một lá thư được gọi là 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 toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối hoàn tiền cho quý vị, Alliance sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải bồi hoàn cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu 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 tối đa chỉ bằng số tiền Medi-Cal FFS sẽ chi trả. Alliance sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền chi phí tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc 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 tiền cho quý vị.

Alliance sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận được các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ đó không phải là dịch vụ được bao trả đối với Alliance.
- Quý vị có Khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal chưa được 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 sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Nếu quý vị có Medicare Phần D, các khoản tiền đồng thanh toán cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị bao trả.

Nếu thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Alliance cần bao trả, quý vị sẽ cần hoàn thiện Mẫu Đơn Yêu Cầu Bồi Hoàn của Hội Viên và cho Alliance biết bằng văn bản lý do vì sao quý vị 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 một (1) năm sau ngày hóa đơn được thanh toán. Alliance sẽ không chấp nhận các hóa đơn nhận được quá một (1) năm 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tải xuống và in Mẫu Đơn Yêu Cầu Bồi Hoàn của Hội Viên từ trang web của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

## Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

**QUÝ VỊ VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ 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 việc 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 có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới Alliance. Hội viên mới có Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn một PCP. Mạng lưới 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 PCP, Alliance sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong chương trình Alliance, miễn là PCP đó sẵn sàng tiếp nhận.

Nếu muốn giữ lại một bác sĩ nào đó hoặc muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tra cứu trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Danh bạ này có danh sách bao gồm tất cả các PCP trong mạng lưới 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 Alliance, PCP của quý vị phải yêu cầu Alliance chấp thuận để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần được chấp thuận để thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ nhạy cảm được quy định trong nội dung “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

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 quyền lợi nhà thuốc hiện đang được quản lý thông qua chương trình Medi-Cal Rx Trả 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 PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh tham gia 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 (obstetrician/gynecologist, OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hay bác sĩ nhi khoa làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Một y tá cấp cao (nurse practitioner, NP), trợ lý bác sĩ (physician assistant, PA) hay y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Quý vị không phải chọn PCP nếu tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu có chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác.

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 đó sẵn sàng tiếp nhận.

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 bệnh sử và các 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 định kỳ 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 tra cứu Danh Bạ Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới 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 của Alliance trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 phí 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 một PCP để họ có thể biết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 phí 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 đăng nhập vào tài khoản của mình trên Cổng Thông Tin Hội Viên tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP này hiện không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới Alliance, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có mối lo ngại đang chờ giải quyết về chất lượng của PCP này. 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 hoặc thống nhất với PCP của quý vị hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc trễ hẹn. Nếu Alliance cần thay đổi PCP của quý vị, Alliance sẽ cho quý vị biết bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Alliance mới qua đường bưu điện. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID hội viên Alliance mới, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 mình muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, nơi làm việc hoặc trường học của các con mình không?
- Văn phòng của PCP có ở gần nơi mình sinh sống không và văn phòng của PCP có dễ tìm không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói được ngôn ngữ của mình không?
- PCP có hợp tác với bệnh viện mà mình muốn thăm khám không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà mình có thể cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của mình 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử 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 điện để xếp lịch hẹn IHA cho mình, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Alliance. Cho họ biết số ID hội viên Alliance của quý vị.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Alliance của quý vị đến cuộc hẹn khám. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc và chuẩn bị sẵn các câu hỏi khi đến buổi hẹn khám. Chuẩn bị sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và lo ngại đối với 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

## Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường lệ. Trong đó bao gồm cả chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe toàn diện. 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 thường lệ, 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 Tương Lai Tươi Sáng của các bác sĩ nhi khoa ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)). Ngoài việc chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị mắc bệnh. Alliance bao trả cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị thực hiện.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm khám sức khỏe thường lệ, tiêm chủng, điều trị, thuốc theo toa và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



- 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 cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ của mình để đặt lịch hẹn. Hãy nhớ gọi cho 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.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị bao trả và không bao trả, hãy đọc mục “Quyền lợi và dịch vụ” và “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 người 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 bao trả của mình thông qua mạng lưới Alliance.

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

Nếu PCP, bệnh viện hay nhà cung cấp khác của quý vị phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được bao trả, 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Để biết thêm thông tin về việc phản đối về mặt đạo đức, hãy đọc mục “Phản đối về mặt đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị phản đối về mặt đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 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 nhất định.

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 vật tư y tế được cung cấp bởi nhà thầu của Alliance là công ty California Home Medical Equipment (CHME).
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú là những dịch vụ được bao trả và do Alliance cung cấp.
- Dịch vụ sức khỏe tâm 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, Quyền và Dịch Vụ Xã Hội [Advocating for Chronic Conditions, Entitlements and Social Services, ACCESS]).
- Dịch vụ đưa đón được cung cấp thông qua ModivCare (tên cũ là LogistiCare), nhà cung cấp dịch vụ đưa đón của Alliance.
- Quyền lợi nhãn khoa được cung cấp qua MARCH Vision, nhà cung cấp thuộc mạng lưới nhãn khoa của Alliance.

Nếu quý vị cần dịch vụ tại bất cứ mạng lưới nhà cung cấp nào trong số này, vui lòng gọi cho nhà cung cấp đó và cho họ biết rằng quý vị là hội viên Alliance Medi-Cal và đang gọi để đặt lịch thăm khám hoặc lịch hẹn. Nhà cung cấp đó sẽ cần xác nhận rằng quý vị hội đủ điều kiện và phải được chấp thuận để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhận dịch vụ mà không được 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 những dịch vụ này, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều, theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

## Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ thăm khám với các nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ thăm khám với các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới Alliance.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Để nhận Danh Bạ Nhà Cung Cấp bao gồm 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 phí 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](http://www.alamedaalliance.org). Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 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/>.

Quý vị phải được Alliance chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi đến thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới Alliance, bao gồm cả bên trong khu vực dịch vụ của Alliance, ngoại trừ trong các tình huống sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Alliance và cần được chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp trong chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu không phải một trong những tình huống trên, không được chấp thuận trước và nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc do các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện.

### **Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ**

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance có thể chấp thuận giấy giới thiệu đến thăm khám với 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 thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Alliance, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Alliance. Quý vị không cần được chấp thuận trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu không được 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 dịch vụ của Alliance. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy xem các mục có tiêu đề đó trong chương này.

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

### **Ngoài khu vực dịch vụ**

Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch 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 phí 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 sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, Alliance sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi nước ngoài mà không phải đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Alliance sẽ **không** bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu đã 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 duyệt xét yêu cầu của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu đang ở một Tiểu Bang khác, bao gồm cả 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 sẽ được bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid là tên gọi Medi-Cal ở các Tiểu Bang khác). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy cho bác sĩ phòng cấp cứu hoặc bệnh viện biết quý vị có Medi-Cal và là hội viên Alliance càng sớm càng tốt. Yêu cầu bệnh viện tạo bản sao thẻ ID hội viên Alliance của quý vị. 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 thu xếp cho Alliance thanh toán các dịch vụ chăm sóc của quý vị.

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 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 có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận hỗ trợ từ nhân viên, hãy gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số miễn phí 1-888-433-1876.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Alliance, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị ra khỏi lãnh thổ Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, Alliance sẽ không bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc mục có tiêu đề Chăm sóc khẩn cấp ở phần sau của chương này.

Alliance ký hợp đồng với các nhóm y khoa sau: Hệ Thống Y Tế Alameda (Alameda Health System, AHS), Mạng Lưới Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng (Community Health Center Network, CHCN), Nhóm Y Khoa Ưu Tiên Trẻ Em (Children First Medical Group, CFMG) và Kaiser Permanente (Kaiser). 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. Nếu được chỉ định một trong những tổ chức y khoa này, quý vị có thể cần thăm khám với các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa đã ký hợp đồng với họ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 gia đình đủ tiêu chuẩn, sống cùng nhà với một người đang là hội viên Kaiser. Người thân bổ sung có thể bao gồm:
  - Vợ/chồng
  - Con cái phụ thuộc dưới 21 tuổi chưa lập gia đình
  - Người phụ thuộc có khuyết tật trên 21 tuổi (phải có quyền giám hộ hợp pháp)
  - Cha mẹ hoặc cha mẹ kế đã kết hôn hoặc chưa kết hôn của con dưới 21 tuổi
  - Con nuôi, con riêng của vợ/chồng hoặc người giám hộ hợp pháp; hoặc
- Quý vị 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.

Để chọn Kaiser làm PCP của mình, quý vị phải gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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. Sau khi quý vị cho chúng tôi biết quý vị muốn chọn Kaiser làm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho quý vị, bảo hiểm Kaiser của quý vị sẽ bắt đầu có hiệu lực trong vòng **30 ngày**.

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 bao trả, ngay cả khi Kaiser chấp nhận thăm khám cho quý vị.

## Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của mình làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp của 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc tìm trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu đang chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng cần 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 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 phí 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 thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Alliance. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy đọc mục có tiêu đề “Giấy giới thiệu” ở phần sau trong chương này.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một PCP, Alliance sẽ chọn cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị hiểu rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên tự chọn. Quý vị không phải chọn PCP nếu tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu có chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác.

Nếu muốn đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Alliance. Hãy chắc chắn PCP này đang 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 phí 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 đăng nhập vào tài khoản của mình trên Cổng Thông Tin Hội Viên tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 hợp tác và thuộc mạng lưới nhà cung cấp Alliance. Những bệnh viện trong mạng lưới Alliance được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp.

## 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 Alliance để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết để được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ định kỳ và phòng ngừa. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình 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 phí 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 phí 1-888-433-1876.

## Danh Bạ Nhà Cung Cấp

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

Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Alliance liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC), OB/GYN, các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm 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).

Danh Bạ Nhà Cung Cấp có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ giao tiếp của nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance. Danh Bạ này cho biết nhà cung cấp đó có đang nhận bệnh nhân mới hay không. Danh Bạ cũng cho biết mức độ dễ 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 vịn. 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

**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/home>. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc ở gần quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711).**

### Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải đặt lịch hẹn thăm khám cho quý vị 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 đặt thời gian chờ lâu hơn cho quý vị 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.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể nhận cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần được chấp thuận trước (cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể nhận cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn thăm khám gần nhất
Các 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

Các tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị sẽ có thể được liên hệ trong vòng:
Thời gian chờ trên điện thoại của dịch vụ hội viên trong giờ làm việc thông thường	10 phút
Thời gian chờ trên điện thoại của Đường Dây Y Tá Tư Vấn	30 phút (kết nối với y tá)

### Thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để được chăm sóc

Alliance phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển đối với dịch vụ chăm sóc của quý vị. 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 nơi quý vị sinh sống.

Nếu Alliance không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển của Alliance cho nơi quý vị sinh sống, hãy truy cập [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp và nhà cung cấp đó 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở gần quý vị hơn. Nếu Alliance không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ 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 sinh sống. Nếu quý vị cần được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, vui lòng gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 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 phạm vi 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 áp 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 hội viên Alliance của quý vị khi gọi điện
- Để lại một lời nhắn kèm theo tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Alliance của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị, nếu cần thiết
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị để nhận các dịch vụ vào thời điểm quý vị đến thăm khám, nếu cần
- Hãy đến cuộc 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 điện thoại ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hoặc sẽ đến trễ
- Chuẩn bị sẵn những câu hỏi và thông tin thuốc đề phòng trường hợp quý vị cần đến

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị

Nếu quý vị không có cách đến cuộc hẹn và về nhà sau khi thăm khám để nhận các dịch vụ được bao trả, chúng tôi có thể giúp bố trí dịch vụ đưa đón cho quý vị. Dịch vụ này được gọi là dịch vụ đưa đón y tế **không** dành cho trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911**. Dịch vụ đưa đón y tế được cung cấp cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến dịch vụ cấp cứu và quý vị có thể được đưa đón miễn phí.

Tham khảo phần “Quyền lợi đưa đón trong các trường hợp không phải cấp cứu” để biết thêm thông tin.

## Hủy và đặt lại lịch

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng nhà cung cấp của quý vị. Hầu hết các bác sĩ sẽ yêu cầu quý vị gọi điện 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị nếu quý vị cần hủy lịch. Nếu quý vị lỡ hẹn nhiều lần, bác sĩ của quý vị có quyền không nhận quý vị là bệnh nhân nữa.

## Thanh toán

Quý vị **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Alliance và 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 Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bản kê dịch vụ 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 phí 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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx theo 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 thanh toán cho nhà cung cấp bất cứ số tiền nào mà Alliance còn nợ đối với bất cứ dịch vụ được bao trả nào.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Quý vị phải được Alliance chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi đến thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới Alliance, bao gồm cả bên trong khu vực dịch vụ Alliance, ngoại trừ trong các tình huống sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần được chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp trong chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả, quý vị có thể nhận miễn phí những dịch vụ này tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới 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 mục có tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải thanh toán, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu 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 xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định 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 phí 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 bao trả hoặc không được cho phép nhận ở bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Alliance sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có Khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal chưa được 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 sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được hoàn trả các khoản tiền đồng thanh toán cho các loại thuốc theo toa được bao trả theo chương trình Medicare Phần D của quý vị.

---

## Giấy giới thiệu

PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trong khung thời gian được nêu tại phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” trong cẩm nang này nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo thêm về một lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ trao đổi với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị hẹn thời gian 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 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 có một vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu dài hạn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đến thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần lấy giấy giới thiệu cho mỗi lần thăm khám.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giấy giới thiệu dài hạn hoặc cần một bản sao 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



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 (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 cho Văn Phòng Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu về Kế Hoạch Hóa Gia Đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn về Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở Người (Human Immunodeficiency Virus, HIV) (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 tâm thần ban đầu

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất mà không cần được cha mẹ đồng ý. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý” và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong cẩm nang này.

**Quý vị đã sẵn sàng cai thuốc chưa? Gọi điện bằng tiếng Anh theo số 1-800-300-8086 hoặc bằng tiếng Tây Ban Nha theo số 1-800-600-8191 để tìm hiểu cách cai thuốc. Hoặc truy cập [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**

## Chấp thuận trước (cho phép trước)

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau dữ dội do bệnh tật, bệnh hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những Hội Viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế nhằm khắc phục hay giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

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

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của Alliance, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Phương pháp điều trị chuyên biệt, chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- Thăm khám và tư vấn tại văn phòng ở các trung tâm chăm sóc chuyên môn cao, chẳng hạn như Đại Học California Cơ Sở San Francisco (University of California San Francisco, UCSF) hoặc Stanford
- Dịch vụ đưa đón y tế khi không phải trường hợp cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương trong tình huống cấp cứu không cần chấp thuận trước

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 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 nhà cung cấp chỉ định hoặc Alliance quyết định là 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 nếu bệnh trạng của quý vị yêu cầu và không trễ hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cho dịch vụ đó.

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance **không** trả tiền cho nhân viên duyệt xét để họ từ chối bảo hiểm hay dịch vụ. Nếu 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 hoặc thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị tuyệt đối không cần chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó ở ngoài mạng lưới và ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Trong đó bao gồm cả trường hợp chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần chấp thuận trước đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc mục “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu quý vị có thắc mắc về 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 phí 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 cho rằng quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hay phác đồ điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu không chắc mình có cần một biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định hay không hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo phác đồ điều trị nhưng không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ tiêu chuẩn có thể đưa ra 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Alliance sẽ thanh toán 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 nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần được Alliance cho phép để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 Alliance đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Alliance sẽ thanh toán chi phí xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Alliance sẽ báo cho quý vị biết trong vòng 5 ngày làm việc về việc nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai có được chấp thuận hay không. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, nặng hay 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 mất mạng, chân tay, bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Alliance sẽ gửi văn bản thông báo cho quý vị trong vòng 72 giờ.

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

---

## Chăm sóc nhạy cảm

### Dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý

Nếu dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần được cha/mẹ hoặc người giám hộ cho phép. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý.

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sau mà không cần được cha/mẹ hoặc người giám hộ cho phép:

- Dịch vụ chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục, bao gồm chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Thai nghén
- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai
- Dịch vụ phá thai



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú vì lý do:
  - Nạn nhân bị tấn công tình dục
  - Loạn luân
  - Hành hung
  - Lạm dụng trẻ em
  - Khi quý vị có ý nghĩ gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (Acquired Immuno Deficiency Syndrom, AIDS)
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn do sử dụng dược chất
  - Để biết thêm thông tin, vui lòng đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong cẩm nang này.

Đối với xét nghiệm mang thai, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ ngừa thai hoặc dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào của Medi-Cal để thăm khám đối với các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước (cho phép trước). Đối với các dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu và chấp thuận trước. PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần được Alliance chấp thuận trước để nhận các dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý được đề cập trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Các dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý là các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa không được bao trả theo Cẩm Nang Hội Viên này. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được bao trả bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận đối với quận nơi quý vị sinh sống.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một nhân viên về những lo ngại đối với sức khỏe của mình khi gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn phí **1-888-433-1876**.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho cha mẹ hoặc người giám hộ. Vui lòng tham khảo phần “Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

## Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người lớn

Là người lớn (18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn đến khám với PCP của mình để được chăm sóc về một số vấn đề nhạy cảm hoặc 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 dành cho người lớn từ 21 tuổi trở lên)
- 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 tham gia mạng lưới của Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào của Medi-Cal để thăm khám mà không cần giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước (cho phép trước) cho những 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 bao trả. Để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ đưa đón), quý vị có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 phí 1-888-433-1876.

Alliance sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho các thành viên khác trong hộ gia đình. Vui lòng tham khảo phần “Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 bao trả. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được bao trả nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức với các dịch vụ đó. Nếu nhà cung cấp của quý vị 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 trao đổi 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 bao trả theo hợp đồng chương trình của quý vị và quý vị hay thành viên trong gia đình 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 thất ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con;
- Điều trị tình trạng vô sinh;
- Phá thai.

Quý vị nên thu thập thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hay phòng khám sắp tới của quý vị hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để bảo đảm quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Những dịch vụ này sẽ 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 được nhập viện tại một bệnh viện cung cấp các dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được trợ giúp tìm nhà cung cấp, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

---

## Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho 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 tránh những tổn hại nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị do bệnh, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một tình trạng có sẵn của quý vị. Hầu hết các cuộc hẹn thăm khám chăm



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



sóc khẩn cấp không cần chấp thuận trước (cho phép trước) và sẽ được thực hiện trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu cuộc hẹn thăm khám. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị mà cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), cuộc hẹn thăm khám của quý vị sẽ được thu xếp 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn phí 1-888-433-1876 để tìm hiểu mức độ 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 do:

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

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị ở trong khu vực dịch vụ của Alliance. Quý vị không cần được chấp thuận trước (cho phép trước) cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Alliance. Nếu ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Alliance nhưng trong lãnh thổ Hoa Kỳ, quý vị không cần được chấp thuận trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không bao trả cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị ra khỏi lãnh thổ Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm 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 phí của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx).

Nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp của quý vị có thể cung cấp thuốc cho quý vị trong phạm vi thăm khám chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị nhận thuốc trong buổi thăm khám của mình, Alliance sẽ bao trả các loại thuốc như một phần của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được bao trả của quý vị. Nếu nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp của quý vị kê cho quý vị một toa thuốc để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ bao trả cho các loại thuốc đó. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc mục có tiêu đề “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bao trả” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4.

---

## 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 được Alliance chấp thuận trước (cho phép trước).

Bên trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Lãnh Thổ nào của Hoa Kỳ, quý vị có quyền đến thăm khám tại bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở y tế nào khác để được chăm sóc cấp cứu.

Bên ngoài Hoa Kỳ, chương trình chỉ bao trả cho các dịch vụ cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và các dịch vụ chăm sóc khác tại các quốc gia khác sẽ không được bao trả.

Chăm sóc cấp cứu cho những bệnh trạng đe dọa tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một bệnh hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (có suy luận hợp lý) (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có hiểu biết trung bình về y tế và y khoa có thể dự kiến 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 nguy cơ phải chịu tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng, cơ quan hoặc bộ phận của cơ thể.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Ví dụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Cơn đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Vết bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Tình trạng cấp cứu tâm thần, ví dụ như trầm cảm nặng hoặc có ý nghĩ tự sát (có thể được các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận bao trả)

**Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay.** Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, đó là người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc bệnh trạng của mình có phải trường hợp 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 phí 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 ER đó không thuộc mạng lưới 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 cho Alliance trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị ra ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ mà không phải đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance sẽ **không** bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Lưu ý:** 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 định kỳ hay chăm sóc bệnh nhẹ như cảm lạnh hay viêm họng. Nếu đó là một trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

**Đường Dây Y Tá Tư Vấn cung cấp miễn phí cho quý vị những thông tin và lời khuyên y tế 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi số điện thoại miễn phí 1-888-433-1876 (TTY hoặc 711).**

## Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Đường Dây Y Tá Tư Vấn cung cấp miễn phí cho quý vị những thông tin và lời khuyên y tế 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi số điện thoại miễn phí 1-888-433-1876 (TTY hoặc 711) để:

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

Đường 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 nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị cần được trợ giúp với những dịch vụ này. Đường Dây Y Tá Tư Vấn có cung cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị cần.

## Chỉ thị trước

Chỉ thị trước là một biểu mẫu pháp lý. Trên biểu mẫu này, 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 chỉ định một số người, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể ra quyết định.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 chỉ thị trước của mình vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi trong luật lệ về chỉ thị trước. Alliance sẽ cho quý vị biết về những thay đổi đối với luật pháp tiểu bang trong vòng 90 ngày kể từ khi có 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để biết thêm thông tin.

---

## Hiến tặng cơ quan nội tạng và mô

Quý vị có thể cứu mạng nhiều người khi trở thành người hiến tặng cơ quan nội tạng hoặc mô. Nếu trong độ tuổi từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng nếu có văn bản đồng ý của phụ huynh hoặc người giám hộ. Quý vị có thể thay đổi quyết định trở thành người hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng cơ quan nội tạng hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 4. Quyền lợi và dịch vụ

## Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì

Chương này giải thích các dịch vụ được bao trả của quý vị với tư cách là hội viên của Alliance. Các dịch vụ của quý vị được bao trả miễn phí nếu cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc được thực hiện ngoài mạng lưới, ngoại trừ đối với một số dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể bao trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải yêu cầu Alliance chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ này. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau dữ dội do bệnh tật, bệnh hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những Hội Viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế nhằm khắc phục hay giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được bao trả của quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Chăm cứu\*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe cấp tính (điều trị ngắn hạn) tại nhà
- Chủng ngừa cho người lớn
- Chăm sóc dị ứng
- Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê
- Phòng ngừa bệnh suyễn
- Thính học (thính giác)\*
- Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản
- Điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral health treatments, BHT)\*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học
- Chương trình Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS)
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn khớp xương\*
- Thử nghiệm lâm sàng
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (Community health worker, CHW)
- Hỗ Trợ từ Cộng Đồng
- Dịch vụ nha khoa
- Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Prevention Program, DPP)
- Dịch vụ chạy thận và lọc máu
- Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ (Doula)
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)\*
- Dịch vụ chăm sóc đôi (Dyadic)
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dịch vụ vận chuyển cấp cứu
- Dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (Enhanced Care Management, ECM)
- Dinh dưỡng qua và ngoài đường tiêu hóa\*
- Liệu pháp gia đình
- Dụng cụ trợ thính
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà\*
- Chăm sóc cuối đời\*
- Dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế
- Dịch vụ chăm sóc phẫu thuật và y tế nội trú\*
- Dịch vụ nội trú tại bệnh viện
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở\*
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang\*
- Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn (chăm sóc hỗ trợ sinh hoạt)\*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn\*
- Cấy ghép cơ quan nội tạng quan trọng\*
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế
- Dịch vụ đưa đón y tế
- Dịch vụ đưa đón phi y tế
- Trị liệu vận động\*
- Thăm khám và tư vấn tại văn phòng ở các trung tâm chăm sóc chuyên môn cao, chẳng hạn như UCSF hoặc Stanford\*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả\*
- Vật tư dùng cho phẫu thuật tạo hậu môn nhân tạo và đường tiết niệu



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



- Dịch vụ ngoại trú của bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú\*
- Chăm sóc giảm nhẹ\*
- Các buổi thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Nhà thuốc
- Vật lý trị liệu\*
- Dịch vụ bác sĩ
- Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)\*
- Chương Trình Chăm Sóc Sau Sinh Mở Rộng (Postpartum Care Extension, PPCE)
- Các loại thuốc theo toa do Medi-Cal Rx bao trả
- Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe toàn diện và kiểm soát bệnh mạn tính
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải Trình Tự Toàn Bộ Bộ Gen Nhanh Chóng (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS)
- Dịch vụ tạo hình
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng (trị liệu)\*
- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám chuyên khoa
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS)
- Trị liệu âm ngữ\*
- Dịch vụ sàng lọc rối loạn do sử dụng dược chất
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất
- Dịch vụ phẫu thuật
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa
- Dịch vụ chuyển giới (khăng định giới)\*
- Các liệu pháp điều trị
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa\*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể tìm các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được bao trả trong Chương 8, “Các số và thuật ngữ quan trọng cần biết”.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau dữ dội do bệnh tật, bệnh 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 sẽ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện các khuyết tật và các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo phúc lợi từ chương trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) của liên bang. 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 biện pháp điều trị không được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử 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
- Các dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp

Alliance sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được bao trả bởi một chương trình khác chứ không phải Alliance.

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

- Bảo vệ tính mạng;
- Phòng tránh các bệnh hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng;



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Xoa dịu cơn đau dữ dội;
- Đạt được mức tăng trưởng và phát triển phù hợp với độ tuổi; và
- Đạt được, duy trì hoặc lấy lại được năng lực chức năng.

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 bao trả, theo định nghĩa trên đây, cũng như mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng khuyết tật, các bệnh và tình trạng thể chất và tâm thần, theo yêu cầu của phúc lợi Sànng Lộç, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 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 trong các gia đình có thu nhập thấp. Phúc lợi EPSDT thiết thực hơn phúc lợi dành cho người lớn và nhằm mục đích đảm bảo trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để tránh hoặc chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt các vấn đề sức khỏe. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo mỗi trẻ đều được chăm sóc sức khỏe cần thiết khi cần – chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

Alliance sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được bao trả bởi một chương trình khác chứ không phải Alliance.

---

## Các quyền lợi Medi-Cal được Alliance bao trả

### Dịch vụ ngoại trú

#### *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 được chấp thuận trước (cho phép trước). Alliance bao trả cho những mũi tiêm chủng theo khuyến nghị của Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) thuộc Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), bao gồm cả những mũi tiêm mà quý vị cần khi đi xa.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (tiêm chủng) tại nhà thuốc thông qua 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Chăm sóc dị ứng**

Alliance bao trả cho việc xét nghiệm và điều trị dị ứng, trong đó có biện pháp giải miễn cảm dị ứng, giảm miễn cảm hay trị liệu miễn dịch.

### **Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê**

Alliance bao trả dịch vụ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Trong đó có thể bao gồm dịch vụ gây mê/tê cho các thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê/tê mà có thể yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

### **Dịch vụ nắn khớp xương**

Alliance bao trả cho dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn ở việc điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Các dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, trị liệu vận động và 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 quận, phòng khám ngoại trú, FQHC hoặc RHC thuộc mạng lưới Alliance. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn khớp xương cho bệnh nhân ngoại trú.

### **Đánh giá sức khỏe nhận thức**

Alliance bao trả cho một lần đánh giá nhanh sức khỏe nhận thức hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên và không hội đủ điều kiện để được đánh giá tương tự trong buổi thăm khám sức khỏe toàn diện hàng năm theo Chương Trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức sẽ tìm kiếm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng***

Alliance bao trả cho các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (CHW) dành cho cá nhân theo khuyến nghị của bác sĩ hoặc người chăm sóc hành nghề được cấp phép khác để phòng ngừa bệnh tật, khuyết tật và các bệnh trạng khác hoặc ngăn chúng tiến triển; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe, năng lực về thể chất và tinh thần.

Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Phổ biến kiến thức và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; bệnh trạng về hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa chấn thương
- Thúc đẩy và hướng dẫn về sức khỏe, bao gồm đặt mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật

### ***Dịch vụ chạy thận và lọc máu***

Alliance bao trả cho việc điều trị chạy thận. Alliance cũng bao trả cho dịch vụ lọc máu (chạy thận mạn tính), nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và Alliance chấp thuận yêu cầu đó.

Phạm vi bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, vật tư và tính năng mang tính tiện nghi, thuận tiện hoặc xa xỉ
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để dễ dàng mang theo thiết bị chạy thận tại nhà khi di chuyển

### ***Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ (Doula)***

Alliance bao trả các dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ, bao gồm hỗ trợ cá nhân cho phụ nữ mang thai và gia đình của họ trong suốt thai kỳ, trong giai đoạn chuyển dạ và sau sinh.

### ***Dịch vụ chăm sóc đôi (Dyadic)***

Alliance bao trả cho các dịch vụ chăm sóc đôi cho hội viên và người chăm sóc của họ nếu cần thiết về mặt y tế.

### ***Liệu Pháp Gia Đình***

Alliance bao trả cho liệu pháp gia đình khi cần thiết về mặt y tế và bao gồm ít nhất hai thành viên gia đình.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Ví dụ về liệu pháp gia đình có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

- Trị liệu tâm lý giữa cha mẹ và con cái (từ 0 đến 5 tuổi)
- Trị liệu giao tiếp giữa cha mẹ và con cái (từ 2 đến 12 tuổi)
- Liệu pháp nhận thức-hành vi cho cặp đôi (người lớn)

### ***Phẫu thuật ngoại trú***

Alliance bao trả cho 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 nha khoa hoặc y tế ngoại trú cụ thể phải được chấp thuận trước (cho phép trước).

### ***Dịch vụ bác sĩ***

Alliance bao trả cho các dịch vụ bác sĩ mà cần thiết về mặt y tế.

### ***Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)***

Alliance bao trả cho các dịch vụ điều trị bệnh chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị bằng y khoa, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điện cho bàn chân. 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 bàn chân.

### ***Các liệu pháp điều trị***

Alliance bao trả cho các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

## **Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh**

Alliance bao trả cho 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 sau sinh
- 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)
- Nhân Viên Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, LM)
- Chẩn đoán và tư vấn về rối loạn di truyền thai nhi
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 chăm sóc sức khỏe từ xa có thể bao gồm trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 chăm sóc sức khỏe từ xa. Tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không được cung cấp cho tất cả các dịch vụ được bao trả. Quý vị có thể liên hệ nhà cung cấp của mình để tìm hiểu những loại dịch vụ có thể được cung cấp thông qua chăm sóc sức khỏe 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 chăm sóc sức khỏe 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 tâm thần

### *Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú*

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

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

Alliance bao trả cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm 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 tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Dịch vụ ngoại trú cho mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Xét nghiệm ngoại trú, các loại thuốc chưa được bao trả theo Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), vật tư và thực phẩm bổ sung
- Tư vấn tâm thần
- Liệu Pháp Gia Đình

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tâm 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp cho quý vị dịch vụ điều trị chứng rối loạn sức khỏe tâm thần có trong mạng lưới Alliance và trong thời gian được nêu trên đây trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, Alliance sẽ bao trả và giúp quý vị thu xếp các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tâm thần xác định quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health service, SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị với chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để đánh giá và giúp quý vị kết nối với bước tiếp theo trong quy trình.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc nội dung “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang 92 thuộc phần “Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”.

## Dịch vụ cấp cứu

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

Alliance bao trả cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm cả các lãnh thổ như Puerto Rico, Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). Alliance cũng bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. 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:

- Nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Làm tổn hại nghiêm trọng đến chức năng của cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể; **hoặc**



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Trong trường hợp người mang thai chuyển dạ tích cực, 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 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 đó sẽ được bao trả như một phần của Dịch Vụ Cấp Cứu được bao trả của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện kê cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bao trả cho toa thuốc đó.

***Nếu được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú cung cấp cho quý vị lượng thuốc dùng trong trường hợp khẩn cấp, lượng thuốc khẩn cấp đó sẽ do Medi-Cal Rx bao trả chứ không phải Alliance. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần hỗ trợ để cung cấp thuốc khẩn cấp cho quý vị.***

### ***Dịch vụ vận chuyển cấp cứu***

Alliance bao trả cho 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 mức nếu đến nơi chăm sóc bằng những cách khác có thể gây ra nguy cơ cho sức khỏe hay mạng sống của quý vị. Mọi dịch vụ bên ngoài Hoa Kỳ sẽ không được bao trả, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương trong trường hợp cấp cứu tại Canada hoặc Mexico và không nhập viện trong quá trình nhận dịch vụ chăm sóc, dịch vụ xe cứu thương của quý vị sẽ không được Alliance bao trả.

### **Chăm sóc cuối đời và giảm nhẹ**

Alliance bao trả cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và giảm nhẹ 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 đồng thời cả dịch vụ chăm sóc cuối đời và giảm nhẹ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Chăm sóc cuối đời**

Dịch vụ chăm sóc cuối đời là quyền lợi 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 6 tháng hoặc ít hơn. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào việc kiểm soát cơn đau và 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 nhà 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 thông qua Medi-Cal FFS Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ mỗi ngày trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì sức khỏe tại nhà cho hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối
- Dịch vụ chăm sóc thay thế cho bệnh nhân nội trú mỗi lần lên đến năm ngày liên tiếp trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc 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 nhẹ 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 cơn đau. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến sáu tháng hoặc ít hơn. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp đồng thời 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được cho phép
- Nhóm kế hoạch chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn:
  - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương
  - Trợ lý bác sĩ
  - Y tá được hành nghề
  - Y tá có giấy phép hành nghề hoặc y tá cấp cao
  - Nhân viên xã hội
  - Giáo sĩ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát triệu chứng và cơn đau
- Dịch vụ y tế xã hội và sức khỏe tâm thần

Người lớn 21 tuổi trở lên không được nhận đồng thời cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cuối đời. Nếu 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.

## Nhập viện

### ***Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê***

Alliance bao trả dịch vụ bác sĩ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được bao trả. Bác sĩ gây mê/tê là nhà cung cấp chuyên 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 hoặc nha khoa.

### ***Dịch vụ nội trú tại bệnh viện***

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

### ***Giải Trình TỰ Toàn Bộ Bộ Gen Nhanh Chóng***

Giải Trình TỰ Toàn Bộ Bộ Gen Nhanh Chóng (rWGS) là quyền lợi được bao trả cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ nội trú tại bệnh viện trong đơn vị điều trị tích cực. Dịch vụ này bao gồm giải trình tự cá nhân, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cả cha mẹ và con cái và giải trình tự siêu nhanh.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

rWGS là một cách mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc cho trẻ em từ một tuổi trở xuống trong đơn vị chăm sóc tích cực (intensive care unit, ICU).

### ***Dịch vụ phẫu thuật***

Alliance bao trả cho những phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

## **Chương Trình Chăm Sóc Sau Sinh Mở Rộng**

Chương Trình Chăm Sóc Sau Sinh Mở Rộng cung cấp bảo hiểm mở rộng cho hội viên Medi-Cal trong suốt thai kỳ và sau thai kỳ.

Chương Trình Chăm Sóc Sau Sinh Mở Rộng kéo dài bảo hiểm của Alliance trong thời gian lên đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, tư cách công dân hoặc tình trạng nhập cư và hội viên không cần hành động gì thêm.

## **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 để giúp những người có chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mạn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng tâm thần và thể chất.

Chúng tôi bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng và tập luyện chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ nhằm giải quyết bệnh trạng
- Các dịch vụ nhằm giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và hoạt động chức năng trong cuộc sống hàng ngày

Quý vị nhận dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi một bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng việc quý vị nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế hoặc một cơ sở trong mạng lưới không cung cấp dịch vụ điều trị bệnh trạng của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Chương trình bao trả cho:

### **Châm cứu**

Alliance bao trả cho các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, điều chỉnh hoặc xoa dịu cơn đau mạn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng thường được công nhận. Dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không kích thích điện qua kim châm cứu) được giới hạn ở bốn (4) dịch vụ mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

### **Thính học (thính giác)**

Alliance bao trả cho các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, nắn khớp xương, trị liệu vận động và 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 bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

### **Điều trị sức khỏe hành vi**

Alliance bao trả cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua phúc lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hoặc phục hồi hoạt động chức năng đến mức tối đa có thể thực hiện được cho một cá nhân dưới 21 tuổi.

Các dịch vụ BHT hướng dẫn các kỹ năng thông qua biện pháp quan sát và tăng cường hành vi hoặc thông qua 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 các 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 phù hợp với phác đồ điều trị được chấp thuận.

### **Phục hồi chức năng tim**

Alliance bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Thiết bị y tế lâu bền (DME)**

Alliance bao trả cho việc mua hoặc thuê vật tư, thiết bị và các dịch vụ DME khác khi được chỉ định bởi bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá cấp cao và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Các vật dụng DME được chỉ định có thể được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế để bảo vệ các chức năng cơ thể thiết yếu đối với các hoạt động trong cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

Nhìn chung, Alliance không bao trả cho các mục sau:

- Thiết bị, tính năng và vật tư mang tính tiện nghi, thuận tiện hoặc xa xỉ, ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy hút sữa và vật tư” thuộc 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, chẳng hạn 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, chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Điều chỉnh cho 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, máy đo đường huyết liên tục, que thử và lưỡi trích cho bệnh tiểu đường sẽ được Medi-Cal Rx bao trả)
- 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 bị mất, 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 chấp thuận với giấy Cho Phép Trước (Chấp Thuận Trước) do bác sĩ của quý vị gửi.

### **Dinh dưỡng qua và ngoài đường tiêu hóa**

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một bệnh trạng khiến quý vị không thể ăn uống một cách bình thường. Sữa công thức dinh dưỡng dùng qua đường tiêu hóa và sản phẩm dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa có thể được bao trả thông qua Medi-Cal Rx, khi cần thiết về mặt y tế. Alliance có thể bao trả cho các bơm và ống cho ăn dùng qua và ngoài đường tiêu hóa, khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Dụng cụ trợ thính**

Alliance bao trả cho 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 có chỉ định từ bác sĩ của quý vị. Phạm vi bảo hiểm được giới hạn ở dụng cụ có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Alliance sẽ bao trả cho một dụng cụ trợ thính, trừ khi mỗi tai cần một dụng cụ trợ thính để có kết quả tốt hơn đáng kể so với việc sử dụng một 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 Dịch Vụ cho Trẻ Em California (CCS) để xác định xem trẻ có hội đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ bao trả cho các chi phí của dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không hội đủ điều kiện tham gia CCS, chúng tôi sẽ bao trả cho dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

Dụng cụ trợ thính cho các Hội Viên 21 tuổi trở lên

Theo Medi-Cal, chúng tôi bao trả cho các dịch vụ sau cho mỗi dụng cụ trợ thính được bao trả:

- Khuôn tai cần thiết để điều chỉnh cho vừa vặn
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Thăm khám để chắc chắn thiết bị trợ thính đó hoạt động tốt
- Thăm khám để vệ sinh và điều chỉnh dụng cụ trợ thính cho vừa vặn
- Sửa chữa dụng cụ trợ thính

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ bao trả cho dụng cụ trợ thính thay thế nếu:

- Thiết bị trợ thính hiện tại của quý vị không thể khắc phục tình trạng mất thính giác của quý vị
- Thiết bị trợ thính của quý vị bị mất, lấy cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa chữa và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải gửi một lá thư ngắn cho chúng tôi biết việc đó xảy ra như thế nào.

Đối với người lớn 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao gồm:

- Thay pin cho dụng cụ trợ thính



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà***

Alliance bao trả 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.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ được Medi-Cal bao trả như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Trị liệu vật lý, vận động và âm ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

### ***Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế***

Alliance bao trả cho các vật tư y tế do bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá cấp cao và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng chỉ định. Một số vật tư y tế được bao trả thông qua Medi-Cal FFS 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:
  - Băng dính (tất cả các loại)
  - Rượu xoa bóp
  - Mỹ phẩm
  - Băng gòn và tấm bông
  - Thuốc bột để rắc
  - Khăn giấy
  - Chiết xuất cây phi
- Các sản phẩm khắc phục tại nhà thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - Kem dưỡng ẩm
  - Dầu và sữa dưỡng cho da khô
  - Các sản phẩm chứa talc và hợp chất talc
  - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
  - Carbamide peroxide và natri perborate
- Dầu gội đầu không có chỉ định



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Các chế phẩm bôi tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và kem 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 có liên quan.

### **Trị liệu vận động**

Alliance bao trả cho dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập phác đồ điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu vận động được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu 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 bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

### **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả**

Alliance bao trả cho các dụng cụ và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và được chỉ định bởi bác sĩ, bác sĩ chuyên điều trị bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp chăm sóc y tế không phải bác sĩ của quý vị. Trong đó bao gồm các thiết bị thính giác được cấy vào tai, ngực giả/áo ngực sau phẫu thuật cắt bỏ vú, quần áo nén ép trị bỏng và bộ phận 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 tiết niệu**

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

### **Trị liệu vật lý**

Alliance bao trả cho dịch vụ trị liệu vật lý cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lập phác đồ điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, tư vấn và dùng thuốc bôi trên da.

### **Phục hồi chức năng phổi**

Alliance bao trả cho chi phí phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ chỉ định.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

Alliance bao trả cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nếu cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị 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 bao trả cho các dịch vụ chăm sóc của quý vị tại cơ sở chăm sóc dài hạn nếu được cho phép.

### **Trị liệu âm ngữ**

Alliance bao trả cho dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu 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 bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

### **Dịch vụ chuyển giới**

Alliance bao trả cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới) dưới dạng quyền lợi nếu cần thiết về mặt y tế hoặc khi dịch vụ đáp ứng các tiêu chí đối với phẫu thuật tạo hình.

### **Thử nghiệm lâm sàng**

Alliance bao trả các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III hoặc Giai Đoạn IV nếu nghiên cứu đó liên quan đến việc ngăn ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các tình trạng đe dọa tính mạng khác và nếu nghiên cứu đáp ứng tất cả các yêu cầu theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn 1370.6(d)(1). Một chương trình Medi-Cal FFS là Medi-Cal Rx bao trả cho hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Đọc phần “Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú” trong chương này để biết thêm thông tin.

### **Dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang**

Alliance bao trả cho các dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang ngoại trú và nội trú nếu cần thiết về mặt y tế. Nhiều thủ thuật chẩn đoán hình ảnh hiện đại như chụp cắt lớp điện toán (computed tomography, CT), chụp cộng hưởng từ (magnetic resonance imaging, MRI) và chụp cắt lớp phát xạ positron (positron emission tomography, PET) được bao trả trên cơ sở cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe toàn diện và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình bao trả cho:

- Các vắc-xin theo khuyến nghị của Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị từ sáng kiến Tương Lai Tươi Sáng của Hiệp Hội Nhi Khoa Hoa Kỳ ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh suyễn
- 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 theo khuyến nghị của Lực Lượng Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ A và B

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 và khoảng cách giữa các con. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp ngừa thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) phê duyệt. PCP và OB/GYN của Alliance sẵn sàng 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 được Alliance chấp thuận trước (cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được bao trả. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình kéo dài 12 tháng này tập trung vào việc thay đổi lối sống và nhằm mục đích ngăn ngừa hoặc trì hoãn khởi phát bệnh tiểu đường loại 2 ở



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

những người được chẩn đoán tiền tiểu đường. Những hội viên đáp ứng tiêu chí có thể đủ tiêu chuẩn tiếp tục trong năm thứ hai. Chương trình cung cấp dịch vụ phổ biến kiến thức và hỗ trợ theo nhóm.

Phương thức có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

- Giới thiệu bệnh nhân đã được đào tạo để hướng dẫn
- Hướng dẫn tự theo dõi 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 đạt mục tiêu

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

## Dịch vụ tạo hình

Alliance bao trả 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 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 dược chất

Chương trình bao trả cho:

- Khám sàng lọc lạm dụng bia rượu và sử dụng chất cấm

Xem phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong chương này để biết phạm vi bảo hiểm điều trị trong toàn quận.

## Quyền lợi nhãn khoa

Chương trình bao trả cho:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; các lần khám mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn sẽ được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế cho các hội viên, chẳng hạn như những người mắc bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (gọng kính và mắt kính) 24 tháng một lần; khi quý vị có chỉ định hợp lệ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu quý vị có thay đổi về chỉ định hoặc kính mắt bị mất, lầy cấp hoặc vỡ (và không thể sửa chữa) và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải gửi một lá thư ngắn cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, lầy cấp 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, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật tiêu chuẩn không thể khắc phục được và cản trở 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  
Thử kính áp tròng và kính áp tròng có thể được bao trả nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (ví dụ: mất một tai). Các bệnh trạng đủ tiêu chuẩn để sử dụng kính áp tròng đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn dị mống mắt, thiếu thủy tinh thể và chứng giác mạc hình chóp.

### **Quyền lợi đưa đón trong các trường hợp không phải cấp cứu**

Quý vị có quyền nhận quyền lợi đưa đón y tế nếu có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi để đến các cuộc hẹn thăm khám của mình. Dịch vụ đưa đón y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được bao trả và các cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal bao trả. Nếu cần được đưa đón y tế, quý vị có thể yêu cầu dịch vụ này bằng cách trao đổi với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên điều trị bệnh chân hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng dược chất. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện đưa đón phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu nhận thấy quý vị cần dịch vụ đưa đón y tế, họ sẽ chỉ định dịch vụ này bằng cách hoàn thiện biểu mẫu và gửi cho Alliance. Sau khi được chấp thuận, đơn chấp thuận có hiệu lực trong 12 tháng 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 đưa đón y tế của quý vị và chấp thuận lại 12 tháng một lần.

Dịch vụ đưa đón y tế gồm xe cứu thương, xe tải van có cánh, xe tải van chở xe lăn hoặc phương tiện đưa đón đường hàng không. Alliance cho phép dịch vụ đưa đón có 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 mà quý vị có thể được đưa đón bằng một xe tải van chở xe lăn, Alliance sẽ không thanh toán cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được quyền sử dụng phương tiện đưa đón đường hàng không nếu bệnh trạng của quý vị không thể cho phép di chuyển bằng bất cứ loại phương tiện đưa đón mặt đất nào.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Quý vị phải sử dụng dịch vụ đưa đón 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 tải van để đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị vì lý do thể chất hay y tế.
- Quý vị cần có tài xế giúp đỡ tại nơi ở, xe hay nơi điều trị do tình trạng khuyết tật về thể chất hay tâm thần.

Để yêu cầu dịch vụ đưa đón y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho dịch vụ đưa đón Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-855-891-7171 hoặc Phòng Quản Lý Ca Bệnh Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-877-251-9612 ít nhất ba (3) ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Quý vị vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi gọi.

**Các giới hạn đưa đón y tế:** Alliance cung cấp dịch vụ đưa đón y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị đến các nhà cung cấp thực hiện cuộc hẹn thăm khám gần nhất từ nhà quý vị. Dịch vụ đưa đón y tế sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được Medi-Cal bao trả. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal bao trả mà không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Alliance sẽ giúp quý vị thu xếp lịch đưa đón cho quý vị. Trong Cẩm Nang Hội Viên này có danh sách các dịch vụ được bao trả. Dịch vụ đưa đón không được bao trả ngoài mạng lưới hoặc khu vực dịch vụ, trừ khi được Alliance cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ đưa đón y tế, vui lòng gọi cho ModivCare theo số điện thoại miễn phí 1-855-891-7171 hoặc Phòng Quản Lý Ca Bệnh Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-877-251-9612.

**Chi phí hội viên cần thanh toán:** Quý vị sẽ được miễn phí nếu dịch vụ đưa đón do Alliance thu xếp.

### ***Hướng dẫn nhận dịch vụ đưa đón phi y tế***

Các quyền lợi của quý vị bao gồm được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám khi cuộc hẹn đó dành cho dịch vụ được Medi-Cal bao trả và quý vị không thể tiếp cận dịch vụ giao thông.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Quý vị có thể được đưa đón miễn phí khi đã thử tất cả các cách khác để được đưa đón và:

- 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 cộng/riêng khác đến cuộc hẹn thăm khám y tế của quý vị để nhận các dịch vụ được Medi-Cal bao trả. Alliance sẽ bao trả cho loại dịch vụ đưa đón phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Alliance có thể bồi hoàn cho các chuyến đi bằng phương tiện riêng do quý vị thu xếp. Trường hợp này phải được Alliance chấp thuận trước khi quý vị được đưa đón và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do vì sao quý vị không thể sử dụng bất kỳ phương tiện nào khác, ví dụ 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 được tự lái xe và nhận 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 hơi của tài xế

Để yêu cầu đưa đón đến nhận các dịch vụ đã được cho phép, hãy gọi cho ModivCare theo số điện thoại miễn phí 1-855-891-7171 hoặc Phòng Quản Lý Ca Bệnh Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-877-251-9612 ít nhất ba (3) ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Quý vị vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi gọi.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể liên hệ với Phòng Khám Y Tế cho Người Da Đỏ tại địa phương để yêu cầu dịch vụ đưa đón phi y tế.

**Các giới hạn đưa đón phi y tế:** Alliance cung cấp dịch vụ đưa đón phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu của quý vị đến các nhà cung cấp thực hiện cuộc hẹn thăm khám gần nhất từ nhà quý vị. Hội viên không được tự lái xe hoặc nhận bồi hoàn trực tiếp. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho ModivCare theo số điện thoại miễn phí 1-855-891-7171 hoặc Phòng Quản Lý Ca Bệnh Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-877-251-9612.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Dịch vụ đưa đón phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải van có cáng, xe tải van chở xe lăn hoặc phương tiện đưa đón y tế khác cần thiết về mặt y tế để đến nhận dịch vụ được Medi-Cal bao trả.
- Quý vị cần có tài xế hỗ trợ tại 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 không có tài xế giúp đỡ.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bao trả.

**Chi phí hội viên cần thanh toán:** Quý vị sẽ được miễn phí nếu dịch vụ đưa đón phi y tế do Alliance thu xếp.

**Chi phí đi lại:** Trong một số trường hợp nhất định, Alliance có thể bao trả các chi phí đi lại như ăn uống, khách sạn và các chi phí liên quan khác nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ không có sẵn gần nhà quý vị. Dịch vụ này cũng có thể được bao trả cho một người phục vụ đi cùng và một người hiến tặng cơ quan nội tạng quan trọng, nếu có. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ này bằng cách liên hệ với ModivCare theo số điện thoại miễn phí 1-855-891-7171 hoặc Phòng Quản Lý Ca Bệnh Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-877-251-9612.

---

## Các quyền lợi và chương trình khác được Alliance bao trả

### Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

Alliance bao trả cho những quyền lợi chăm sóc dài hạn sau cho hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc dài hạn được Alliance chấp thuận
- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Alliance chấp thuận
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở được Alliance chấp thuận

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Alliance sẽ đảm bảo quý vị được đưa vào một cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị. Alliance bao trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu và được Alliance chấp thuận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

### **Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản**

Alliance sẽ giúp điều phối và quản lý miễn phí các nhu cầu và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Alliance sẽ điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để giúp đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả thuốc theo toa và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, ngay cả khi những dịch vụ đó được bao trả bởi một chương trình khác chứ không phải Alliance. Hoạt động này bao gồm điều phối dịch vụ chăm sóc giữa các cơ sở, chẳng hạn như nếu quý vị cần nhập viện và được xuất viện về nhà hoặc ra khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Nếu quý vị có thắc mắc hay lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con mình, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

### **Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Tăng Cường**

Alliance bao trả cho các dịch vụ Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Tăng Cường (ECM) đối với những hội viên có nhu cầu rất phức tạp. ECM là quyền 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 chính, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, dịch vụ phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) dựa vào cộng đồng và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ sẵn có từ cộng đồng.

Nếu đủ tiêu chuẩn, 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 nhận ECM không và nếu có thì khi nào. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị để tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận ECM hay không và nếu có thì khi nào và quý vị có thể nhận được dịch vụ bằng cách nào.

#### ***Các dịch vụ ECM được bao trả***

Nếu đủ tiêu chuẩn nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình, bao gồm một Người Quản Lý Chăm Sóc Chính. Người này sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ,



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để đảm bảo mọi người hợp tác với nhau để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Người Quản Lý Chăm Sóc Chính 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 chăm sóc
- Tăng cường điều phối chăm sóc
- 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 nguồn hỗ trợ cộng đồng và xã hội

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

### ***Chi phí hội viên cần thanh toán***

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

### ***Hỗ Trợ từ Cộng Đồng***

Dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng có thể được cung cấp theo Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị. Dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế tiết kiệm chi phí và phù hợp về mặt y tế dành cho những người được bao trả theo Chương Trình Medi-Cal của Tiểu Bang. Các Hội Viên không bắt buộc phải nhận những dịch vụ này. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo chương trình Medi-Cal.

Alliance cung cấp những dịch vụ Hỗ Trợ từ Cộng Đồng sau:

- Dịch vụ dành cho người vô gia cư.
- Thực phẩm/bữa ăn hỗ trợ về mặt y tế hoặc bữa ăn phù hợp về mặt y tế dành cho những người có bệnh trạng có thể được hỗ trợ khi nhận thực phẩm lành mạnh, phù hợp.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Điều trị bệnh suyễn cho các hội viên đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện khi lên cơn suyễn. Các dịch vụ nhằm ngăn ngừa các cơn suyễn và bao gồm những vật dụng như tấm che bụi, bộ lọc không khí và vật tư vệ sinh.

Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn biết mình có thể nhận Hỗ Trợ từ Cộng Đồng nào, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 Cơ Quan 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 Dịch Vụ cho Trẻ Em California (CCS) để quyết định xem trẻ có hội đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ bao trả chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan. Nếu trẻ không hội đủ điều kiện tham gia CCS, Alliance sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, Alliance sẽ bao trả 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 cơ quan nội tạng quan trọng, Alliance sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho bệnh trạng của quý vị, Alliance sẽ bao trả cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan khác.

Các ca cấy ghép cơ quan nội tạng quan trọng được Alliance bao trả sau đây bao gồm nhưng không giới hạn:

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

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

Đôi khi Alliance không bao trả cho các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Alliance sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được bao trả bởi một chương trình khác chứ không phải Alliance. Phần này liệt kê một vài trong 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 phí 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 bao trả*

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được bao trả bởi Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS. Một số loại thuốc do nhà cung cấp phân phối tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Alliance bao trả. 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.

Đôi khi, sẽ cần một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được chấp thuận 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.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc khẩn cấp đủ 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong 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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711), truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

### **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 Bạ 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 khi gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711).

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc 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 của quý vị. 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 đưa đón từ Alliance đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ đưa đón, hãy đọc “Quyền lợi đưa đón trong các trường hợp không phải cấp cứu” trong cẩm nang này.

### **Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa**

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần do các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận cung cấp thay vì Alliance. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí để nhận SMHS. 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 tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- 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 bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối chăm sóc tăng cường (Intensive care coordination, ICC) (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive home-based service, IHBS) (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ chăm sóc tạm thời để trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) (được bao trả 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:***

- 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 tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận của quý vị. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx).

Nếu Alliance xác định quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận, Alliance sẽ giúp quý vị liên hệ với các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần quận.

### **Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất**

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất cho những hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí để nhận những dịch vụ này. Những hội viên được xác định cần dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất sẽ được giới thiệu đến cơ quan tại quận của họ để được điều trị. Để tìm số điện thoại của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## Dịch vụ nha khoa

Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal giống như Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị phải trình BIC của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa và đảm bảo nhà cung cấp đó chấp nhận hệ thống Nha Khoa FFS.

Chương trình Nha Khoa Medi-Cal bao trả một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng để 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 (phía ngoài/phía trong)
- Mão răng (đúc sẵn/tạo trong phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và làm láng chân răng
- Toàn bộ và một phần hàm răng giả
- Chỉnh nha chu trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Chất floride bôi lên răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho 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 web của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại [www.dental.dhcs.ca.gov](http://www.dental.dhcs.ca.gov) hoặc <https://smilecalifornia.org>.

## Chương trình Dịch Vụ cho Trẻ Em California (CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho những trẻ em dưới 21 tuổi có một số bệnh trạng, bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Alliance hay PCP của quý vị cho rằng con quý vị có tình trạng hội đủ điều kiện theo CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS tại quận để được đánh giá tính hội đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS tại 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 để 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 trẻ đối với tình trạng hội đủ điều kiện theo CCS. Alliance sẽ tiếp



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

tục bao trả các loại dịch vụ mà không liên quan đến tình trạng theo CCS như khám sức khỏe, tiêm vắc-xin và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em.

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

CCS không bao trả cho tất cả các bệnh trạng. CCS bao trả cho hầu hết các bệnh trạng gây khuyết tật về mặt thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hay phục hồi chức năng.

CCS bao trả cho trẻ em có các bệnh trạng như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Bệnh sứt môi/hở hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Bệnh đục thủy tinh thể
- Bệnh bại não
- Cơ co giật trong một số trường hợp nhất định
- Bệnh viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Bệnh AIDS
- Những chấn thương nặng 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, trẻ 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 web của CCS tại [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Chăm Sóc Dài Hạn Tại Cơ Sở

Alliance bao trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu và được Alliance chấp thuận.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

---

## 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 bao trả, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In vitro fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn các nghiên cứu về vô sinh hoặc các thủ thuật để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Dịch vụ thử nghiệm
- Điều chỉnh tại nhà
- Điều chỉnh cho xe
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Alliance có thể bao trả cho một dịch vụ không phải quyền lợi nếu được xác định là cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi Cho Phép Trước tới Ban Quản Lý Sử Dụng Alliance kèm theo lý do giải thích tại sao dịch vụ không phải quyền lợi đó 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

---

## Đánh giá công nghệ mới và hiện tại

Alliance có một quy trình duyệt xét các loại thuốc hoặc thủ thuật mới hoặc công dụng mới của các loại thuốc hoặc thủ thuật hiện tại.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo các hội viên của Alliance nhận được dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả thông qua các cách thức sau:

1. Alliance thu thập và xem xét thông tin về thuốc hoặc thủ thuật mới. Thông tin này có thể được lấy từ các cơ quan chính phủ, nghiên cứu khoa học đã xuất bản và các chuyên gia về công nghệ.
2. Ủy Ban Chất Lượng Chăm Sóc Sức Khỏe của Alliance cùng Ủy Ban Nhà Thuốc và Trị Liệu thảo luận và quyết định xem có nên đưa công nghệ mới vào danh sách quyền lợi được bao trả hay không.
3. Sau đó, Alliance sẽ thông báo cho các nhà cung cấp của mình về quyền lợi mới và cách yêu cầu chấp thuận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

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 ghi danh. Điều này sẽ đảm bảo trẻ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này sẽ giải thích về các dịch vụ này.

## Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Hội viên dưới 21 tuổi được bao trả cho dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khuyết tật và chẩn đoán thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn danh sách dưới đây:

- Thăm khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (Những lần thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp tâm lý cá nhân, theo nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận bao trả)
- Các xét nghiệm, bao gồm khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu
- Phổ biến kiến thức về sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được bao trả theo chương trình Nha Khoa Medi-Cal)
- Dịch vụ thính giác (được CCS bao trả cho trẻ em đủ tiêu chuẩn. Alliance sẽ bao trả các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 Tương Lai Tươi Sáng của các bác sĩ nhi khoa ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) để giúp đảm bảo cho quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh sẽ được bao trả miễn phí.

## Khám sức khỏe tổng quát 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, cũng như các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh, bệnh tật hoặc bệnh trạng trước khi chúng gây ra vấn đề. Khám sức khỏe định kỳ giúp bác sĩ của quý vị và con quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề 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 dược chất (ma túy). Alliance bao trả 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 mọi trẻ em đã 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 được chấp thuận trước (cho phép trước).

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em bao gồm:

- Khám sức khỏe toàn thân và kiểm tra toàn bộ lịch sử
- Các mũi tiêm phù hợp với lứa tuổi (California thực hiện theo lịch tiêm định kỳ trong sáng kiến Tương Lai Tươi Sáng của Hiệp Hội Nhi Khoa Hoa Kỳ [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Các xét nghiệm, bao gồm khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu
- Phổ biến kiến thức về sức khỏe
- Khám sàng lọc thị giác và thính giác
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi một vấn đề thể chất hay sức khỏe tâm thần được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe hay khám sàng lọc, trẻ có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà có thể điều trị hoặc 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 bao trả miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị.

Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc do bác sĩ, y tá cấp cao và bệnh viện thực hiện
- Tiêm chủng để giúp con quý vị giữ gìn sức khỏe
- Trị liệu vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, có thể là thiết bị, vật tư 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 bao trả
- 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
- 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã ghi danh tham gia Alliance nên khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu từ 12 đến 24 tháng tuổi hoặc từ 36 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 toàn diện

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

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
- Thu xếp dịch vụ đưa đón y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal FFS, ví dụ như:
  - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng về sức khỏe tâm thần và những rối loạn do sử dụng dược chất
  - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm cả chỉnh nha

## Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) 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 từ khoảng bốn đến sáu tháng tuổi. Quý vị nên có cuộc hẹn khám răng đầu tiên cho con ngay khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy thời gian nào sớm hơn.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

Trẻ từ 1-4 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám nha khoa (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ khi sinh đến 3 tuổi)
- Chụp X-quang
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Tráng men răng (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

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Chốt trám răng
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- \*Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- \*Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

\*Giảm đau và gây mê toàn thân cần được cân nhắc khi có tài liệu chứng minh lý do gây tê cục bộ không phù hợp hoặc chống chỉ định và điều trị nha khoa được chấp thuận trước hoặc không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Chống chỉ định bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không thể đáp ứng các nỗ lực của nhà cung cấp để thực hiện điều trị



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật mở rộng
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Không thể gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho 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 web của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org/>.

### **Dịch vụ giới thiệu phổ biến kiến thức phòng ngừa bổ sung**

Nếu quý vị lo lắng rằng con quý vị gặp khó khăn trong việc hòa nhập và học tập ở trường, hãy trao đổi với Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính, giáo viên hoặc quản lý tại trường của trẻ. Ngoài các quyền lợi y tế được Alliance bao trả, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt hậu.

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
- Vật Lý Trị Liệu
- 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 đi học

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 có ích nhất cho con quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai 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 của Alliance về việc thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không bao trả cho các dịch vụ đó

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 biện 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 luôn cần liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, theo số 1-510-747-4567 hoặc theo số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

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

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi tới:  
Alameda Alliance for Health  
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Alliance và cho biết quý vị muốn nộp đơn phản nản.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập trang web của Alliance tại địa chỉ [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu đơn phản nản 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 Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (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 hoặc 711) hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: <https://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 hoặc rút khỏi một chương trình bảo hiểm sức 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 sang quận mới. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609.

Quý vị cũng có thể nộp đơn phản nản với văn phòng phụ trách tính hội đủ điều kiện ở quận của quý vị về tính hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc nên nộp đơn phản nản cho ai, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe bổ sung của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, theo số điện thoại 1-800-541-5555.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cho biết số ID hội viên Alliance, 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 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 điền tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và lý do than phiền của quý vị. 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: Grievance and Appeals Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502

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

- **Qua mạng:** Truy cập trang web của Alliance. Truy cập [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn than phiền, 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong vòng 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 than phiền 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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 hay nghiên cứu và đơn phàn nàn của quý vị được giải quyết chậm nhất vào cuối ngày làm việc tiếp theo thì có thể quý vị sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị gặp một vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối lo ngại sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu duyệt xét cấp tốc (nhanh) và đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 cấp tốc than phiền của quý vị hay không. Nếu quyết định không giải quyết cấp tốc 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. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả nếu quý vị cho rằng mối lo ngại của mình đủ tiêu chuẩn để được duyệt xét cấp tốc hoặc nếu Alliance không trả lời quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ.

Những than phiền liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx không được thực hiện 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 quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx khi gọi số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711) hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Tuy nhiên, những than phiền 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. Số điện thoại miễn phí 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 web của DMHC: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

---

## Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại 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 (các) dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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 nếu có văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm dừng hoặc ngừng (các) dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận được, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định về khiếu nại 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 khiếu nại trong vòng 10 ngày từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày (các) dịch vụ sẽ bị dừng theo thông báo của chúng tôi, tùy thuộc vào thời điểm nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu khiếu nại 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cho biết tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị đang 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Quý vị hãy điền mẫu đơn đó khi nhận được. Bảo đảm điền tên quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ quý vị đang khiếu nại.

Gửi mẫu đơn tới:

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

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

- **Qua mạng:** Truy cập trang web của Alliance. Truy cập [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu quý vị cần được trợ giúp yêu cầu khiếu nại hoặc nhận Trợ Giúp Trả Phí Chờ Xử Lý, 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong vòng 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 quyết định của chúng tôi về khiếu nại và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định về khiếu nại trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR) với DMHC. 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 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 gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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 khiếu nại 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 Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Nộp mẫu đơn Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền tới Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC) California để được duyệt xét quyết định của Alliance hoặc yêu cầu **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR)** từ DMHC. Trong thời gian DMHC tiến hành IRM, một bác sĩ bên ngoài không thuộc hệ thống Alliance sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí 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 web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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

Quý vị có quyền yêu cầu cả 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 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 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 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 tiêu chuẩn để được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập.

Nếu 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 Medi-Cal Rx không được thực hiện theo quy trình IMR với DMHC.**



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu muốn được IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn khiếu nại với Alliance. Nếu quý vị không nhận được thông tin gì từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về khiếu nại nhưng quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày, do đó, nếu quý vị muốn cả IMR và Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy nộp đơn than phiền của quý vị càng sớm càng tốt. Hãy nhớ 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 IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyền quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể được IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn khiếu nại trước. Đây là trường hợp mà mối lo ngại về sức khỏe của quý vị mang tính khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị.

Nếu đơn than phiền của quý vị gửi tới DHMC không đủ tiêu chuẩn cho 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:

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu có phàn nàn về chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước tiên quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) và thực hiện quy trình phàn nàn theo chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với sở. Việc làm theo thủ tục phàn nàn này không ngăn cản bất cứ quyền hoặc biện pháp khắc phục khả thi theo pháp luật nào có thể có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được trợ giúp về đơn phàn nàn liên quan đến một trường hợp cấp



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



cứu, đơn phàn nàn vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị hoặc đơn phàn nàn vẫn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho sở để được hỗ trợ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện được IMR, quy trình IMR sẽ duyệt xét công bằng các quyết định y tế do chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan đến tính cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, quyết định bảo hiểm cho phương pháp 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. Sở cũng có một số điện thoại miễn phí (1-888-466-2219) và một số TDD (1-877-688-9891) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trên trang web <http://www.dmhc.ca.gov/> của sở có các mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

## Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với những người từ Sở 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 khiếu nại với chúng tôi và vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về khiếu nại của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên 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 chờ giải quyết khiếu nại của quý vị 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 ghi trên thư NAR của chúng tôi hoặc trước ngày (các) dịch vụ của quý vị sẽ dừng lại theo thông báo của chúng tôi, tùy theo thời điểm nào muộn hơn. Nếu quý vị cần được trợ giúp để đảm bảo Trợ Giúp Trả Phí Chờ Xử Lý sẽ được duy trì cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, hãy liên hệ với Alliance, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số 1-800-735-2929. PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang thay cho quý vị nếu có văn bản cho phép của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn thành quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Chẳng hạn, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không phải hoàn thành quy trình khiếu nại 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 Hạn Mặc Định.

Sau đây là các ví dụ về Hết Hạn Mặc Định:

- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị bằng ngôn ngữ tùy chọn của quý vị.
- Chúng tôi đã mắc sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị.
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư NAR của mình.
- Chúng tôi đã không quyết định khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng không phản hồi khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ.

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại hoặc đường bưu điện:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Phản Hồi Người Dân 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 được trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ trình bày từ khía cạnh của quý vị. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị. Thẩm phán có thể cần đến 90 ngày để quyết định về trường hợp của quý vị. Alliance phải làm theo quyết định của thẩm phán.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian chờ tổ chức Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động trọn vẹn của quý vị, quý vị hay PCP của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không trễ hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ Alliance.

## Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu nghi ngờ một nhà cung cấp hoặc một người nhận Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo bằng cách gọi số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc nộp đơn than phiền trực tuyến tại <https://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 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 từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 đưa đón 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 bao trả hoặc khi quý vị không có cuộc hẹn thăm khám y tế hoặc toa thuốc cần mua

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy 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. Cho biết ngày xảy ra sự việc và tóm tắt chính xác điều gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

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

Đường Dây Nóng Ẩn Danh Báo Cáo Việc Tuân Thủ: 1-855-587-0810  
Số Điện Thoại: 1-510-747-4500  
Số điện thoại dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY):  
711/1-800-735-2929



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên Alliance, quý vị có một số quyền và trách nhiệm nhất định. 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

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

1. Được đối xử tôn trọng và duy trì được phẩm giá, được cân nhắc thích đáng đến quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì bảo mật cho thông tin y tế của quý vị.
2. Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm cả các dịch vụ được bao trả, người hành nghề chăm sóc và các quyền, trách nhiệm của hội viên.
3. Nhận được văn bản thông tin cho hội viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ tùy chọn của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo về phàn nàn và khiếu nại.
4. Đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên Alliance.
5. Có thể chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính trong mạng lưới Alliance.
6. Được quyền tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới.
7. Cùng nhà cung cấp đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe riêng của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị.
8. Phàn nàn bằng lời nói hoặc văn bản về tổ chức hay dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận được.
9. Được biết lý do y tế khiến Alliance quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế.
10. Được điều phối dịch vụ chăm sóc.
11. Yêu cầu khiếu nại về những quyết định từ chối, trì hoãn hay giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
12. Nhận dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

13. Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý ở địa phương của quý vị hay các nhóm khác.
14. Lập bản chỉ thị trước.
15. 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 mình sau 30 ngày, bao gồm cả thông tin về những trường hợp có thể điều trần cấp tốc.
16. Hủy ghi danh khỏi Alliance và đổi sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận khi có yêu cầu.
17. Tiếp cận dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý.
18. Nhận miễn phí văn bản thông tin cho hội viên bằng các hình thức khác (như chữ nổi Braille, bản in khổ chữ lớn, định dạng âm thanh và điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp đối với định dạng được yêu cầu và theo Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, Mục 14182 (b)(12).
19. 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 đũa.
20. Thẳng thắn thảo luận thông tin về những phương án điều trị và phương án thay thế sẵn có, được trình bày theo một cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
21. 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 Tiêu Đề 45 Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang §164.524 và 164.526.
22. Tự do thực hiện những quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách đối xử của Alliance, các nhà cung cấp của quý vị hay Tiểu Bang dành cho quý vị.
23. 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, Trung Tâm 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.
24. Truy cập Đường Dây Y Tá Tư Vấn bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Hội viên Medi-Cal có thể gọi số điện thoại miễn phí 1-888-433-1876.
25. Truy cập hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền chia sẻ hồ sơ của bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa nào được cung cấp với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị. Những hồ sơ này sẽ được chia sẻ với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị, trừ khi quý vị phản đối.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Alliance có các trách nhiệm sau:

1. Có thái độ tôn trọng và lịch sự đối với mọi nhân viên Alliance và nhân viên chăm sóc sức khỏe.
2. Cung cấp cho bác sĩ của quý vị và Alliance thông tin chính xác.
3. Trao đổi với bác sĩ của quý vị. Biết về sức khỏe của quý vị và góp phần đặt mục tiêu cho sức khỏe của quý vị. Làm theo những kế hoạch chăm sóc và tư vấn chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với các bác sĩ của mình.
4. Luôn trình thẻ nhận dạng (ID) hội viên Alliance của quý vị khi nhận các dịch vụ.
5. Đặt câu hỏi về bất kỳ bệnh trạng nào và chắc chắn rằng quý vị hiểu các lý do và hướng dẫn của bác sĩ.
6. Giúp Alliance lưu giữ hồ sơ chính xác và cập nhật bằng cách cung cấp kịp thời thông tin liên quan đến những thay đổi về địa chỉ, tình trạng gia đình và bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác.
7. Đặt và giữ đúng lịch hẹn, đồng thời thông báo cho bác sĩ của quý vị ít nhất **24 giờ** trước khi quý vị cần hủy bỏ một cuộc hẹn.
8. Chỉ sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn 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 hay đối xử khác biệt với mọi người 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 hay khuynh hướng tính dục.

Alliance cung cấp:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ chữ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí dành cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, chẳng hạn 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 đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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.

## Hướng dẫn nộp đơn phàn nàn

Nếu quý vị cho rằng Alliance đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc đã phân biệt đối xử bất hợp pháp 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, bản dạng giới hay khuynh hướng tính 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:** Liên hệ với Alliance từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 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.
- **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

- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Alliance và cho biết quý vị muốn nộp đơn phàn nàn.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập trang web của Alliance tại địa chỉ [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về vấn đề dân quyền tới Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California 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 [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- **Bằng phương tiện điện tử:** Gửi email tới địa chỉ [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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.
- **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, DC 20201

- Mẫu đơn than phiền hiện có trên <https://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>.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 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 sẽ được mời tham dự. Hãy đến cuộc họp!

### Ủy Ban Tư Vấn Người Tiêu Dùng (CAC) của Alliance

Alliance có một nhóm có tên 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 hội đủ điều kiện, những người ủng hộ hội viên, các nhà cung cấp và đối tác cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. Nhóm sẽ trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Alliance và chịu trách nhiệm:

- Tạo kết nối giữa Alliance và cộng đồng
- Tư vấn về các mối quan ngại liên quan đến văn hóa, ngôn ngữ và chính sách
- Đưa ra quan điểm của một hội viên về nhu cầu và mối quan ngại của các nhóm đặc biệt như:
  - Người cao tuổi và người khuyết tật
  - Gia đình có con cái
  - Những người nói một ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh

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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

## Thông báo về 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 cho hồ sơ y tế và sẽ cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Các hội viên có thể đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm không bắt buộc phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Alliance sẽ chuyển các thư từ về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ nhận thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên hoặc trong trường hợp không có chỉ định đó thì theo tên của hội viên theo địa chỉ hoặc



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

số điện thoại trong hồ sơ. Alliance sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên nào khác mà không có văn bản cho phép từ hội viên được chăm sóc. Alliance sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu có sẵn ở hình thức và định dạng được yêu cầu hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu của hội viên về liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên đó hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi yêu cầu mới về liên lạc bảo mật.

Tại Alameda Alliance for Health (Alliance), chúng tôi cam kết giữ bí mật thông tin của quý vị. Theo luật, chúng tôi phải giữ kín thông tin của quý vị. Theo luật, chúng tôi phải gửi 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, vui lòng liên lạc với chúng tôi theo chi tiết:

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 Phí: 1-877-932-2738

Số điện thoại dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY):  
711/1-800-735-2929

---

## Các Loại Thông Tin Chúng Tôi Lưu Giữ

Alliance nhận được thông tin về quý vị khi quý vị chọn Alliance làm chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình. Chúng tôi nhận được thông tin của quý vị từ Tiểu Bang California, bác sĩ của quý vị/các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác đại diện cho quý vị và chính quý vị.

Thông tin Alliance thu thập sẽ khác nhau tùy theo từng chương trình. Chúng tôi lưu giữ các thông tin sau: thông tin liên lạc của quý vị, như địa chỉ và số điện thoại; tuổi tác, sắc tộc, giới tính và ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi thu thập và lưu giữ thông tin chăm sóc



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

của quý vị, được gọi là Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (Protected Health Information, PHI). Thông tin đó bao gồm: bác sĩ mà quý vị đến thăm khám và kết luận của họ về sức khỏe của quý vị; điều kiện và chẩn đoán về chăm sóc sức khỏe của quý vị; bệnh sử của quý vị; thuốc theo toa của quý vị và các xét nghiệm. Chúng tôi thu thập và lưu giữ thông tin về các lớp học sức khỏe và sống khỏe mà quý vị đã tham dự và thông tin về việc quý vị có đang tham gia các chương trình hay chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác không. Chúng tôi cũng thu thập và lưu giữ các hồ sơ tài chính mà quý vị cung cấp khi quý vị đăng ký tham gia bảo hiểm. Thông tin này giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị dịch vụ mà quý vị cần.

Xin lưu ý là Alliance sẽ bảo vệ quyền riêng tư và thông tin của quý vị. Thông tin này có thể ở dạng lời nói, văn bản và điện tử. Một ví dụ về cách chúng tôi bảo vệ thông tin của quý vị là Alliance quy định nhân viên phải được đào tạo về cách giữ kín và an toàn thông tin y tế của quý vị. Điều này cũng có nghĩa là nhân viên Alliance chỉ được phép truy cập thông tin của quý vị ở mức độ cần thiết để thực hiện công việc của họ.

---

## Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng hoặc Chia Sẻ Thông Tin của Quý Vị

1. **Điều trị** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để giúp các bác sĩ hoặc bệnh viện cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Ví dụ: nếu quý vị đang ở trong bệnh viện, chúng tôi có thể cung cấp cho họ hồ sơ y tế của quý vị do bác sĩ của quý vị gửi cho chúng tôi. Hoặc chúng tôi có thể chia sẻ thông tin này với một dược sĩ cần thông tin để cấp thuốc theo toa cho quý vị hoặc một phòng xét nghiệm thực hiện xét nghiệm cho quý vị.
2. **Thanh toán** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để thanh toán các hóa đơn liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ví dụ: bác sĩ của quý vị sẽ cung cấp cho chúng tôi thông tin mà chúng tôi cần trước khi chúng tôi thanh toán cho họ. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin với các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác để họ có thể được thanh toán.
3. **Hoạt động chăm sóc sức khỏe** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để điều hành chương trình bảo hiểm sức khỏe này.
  - Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để duyệt xét và cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Thông tin cũng có thể được sử dụng để duyệt xét các kỹ năng và trình độ của các nhà cung cấp của chúng tôi.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin này để chúng tôi có thể chấp thuận các dịch vụ hoặc giấy giới thiệu.
  - Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin này khi chúng tôi cần duyệt xét y khoa hoặc quản lý trường hợp. Ví dụ: chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến một lớp học về bệnh suyễn nếu quý vị mắc bệnh suyễn.
  - Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin này khi chúng tôi cần cho các dịch vụ pháp lý, kiểm toán hoặc hoạch định và quản lý kinh doanh.
  - Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin của quý vị với “các cộng tác viên kinh doanh” mà cung cấp một số dịch vụ chương trình cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin của quý vị với các nhóm bên ngoài, trừ khi họ đồng ý bảo vệ thông tin đó. Theo luật pháp California, tất cả các bên nhận được thông tin không được chia sẻ thông tin đó một lần nữa, trừ trường hợp đặc biệt cần thiết hoặc được luật pháp cho phép.
4. **Nhắc nhở các cuộc hẹn** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để nhắc nhở quý vị về các buổi thăm khám với bác sĩ hoặc chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không có ở nhà, chúng tôi có thể để lại thông tin này trên máy trả lời của quý vị hoặc để lại một lời nhắn cho người trả lời điện thoại.
5. **Thông báo và trao đổi thông tin với gia đình** – Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị để một thành viên trong gia đình, người đại diện cá nhân của quý vị hoặc người chịu trách nhiệm chăm sóc cho quý vị biết quý vị đang ở đâu, tình trạng tổng quát của quý vị hoặc nếu quý vị qua đời. Trong trường hợp xảy ra thảm họa, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với một nhóm như Hội Chữ Thập Đỏ để họ có thể liên lạc với quý vị. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin với một người giúp chăm sóc quý vị hoặc giúp thanh toán cho việc chăm sóc quý vị. Nếu quý vị có thể quyết định, chúng tôi sẽ để quý vị quyết định trước khi chia sẻ thông tin. Nhưng chúng tôi có thể chia sẻ thông tin này nếu xảy ra thảm họa, ngay cả khi quý vị không muốn chúng tôi làm như vậy, để chúng tôi có thể ứng phó với tình trạng khẩn cấp. Nếu quý vị không thể quyết định vì sức khỏe của mình hoặc vì không thể tìm thấy quý vị, đội ngũ nhân viên chuyên môn của chúng tôi sẽ đưa ra nhận định phù hợp nhất về việc chia sẻ thông tin với gia đình quý vị và những người khác.
6. **Theo yêu cầu của luật pháp** – Theo yêu cầu của luật pháp, chúng tôi sẽ sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị nhưng chúng tôi sẽ hạn chế chỉ sử dụng hoặc chia sẻ trong phạm vi những gì chúng tôi được luật pháp cho phép sử dụng hoặc chia sẻ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



7. **Bình duyệt nhà cung cấp** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để duyệt xét các kỹ năng của nhà cung cấp của quý vị hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
8. **Các chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm** – Nếu quý vị là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với nhà tài trợ chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm của quý vị. Ví dụ: nếu hãng sở của quý vị cung cấp bảo hiểm sức khỏe cho quý vị, chúng tôi có thể cho hãng sở của quý vị biết nếu quý vị vẫn còn là hội viên của chương trình.
9. **Nghiên cứu** – Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị mà không cần văn bản đồng ý của quý vị nếu nghiên cứu đó đáp ứng một số quy định.
10. **Tiếp thị** – Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị để cung cấp cho quý vị thông tin về sản phẩm hoặc dịch vụ. Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho mục đích này nếu không có văn bản cho phép của quý vị.
11. **Thủ tục tòa án và hành chính** – Chúng tôi có thể và đôi khi được luật yêu cầu chia sẻ thông tin của quý vị cho một thủ tục hành chính hoặc tư pháp khi được yêu cầu theo lệnh của tòa án hoặc lệnh hành chính, nếu quý vị được thông báo về yêu cầu này và quý vị không phản đối hoặc tòa án hay thẩm phán tòa hành chính không đồng ý việc quý vị phản đối.
12. **Hoạt động giám sát y tế** – Chúng tôi có thể và đôi khi được luật yêu cầu chia sẻ thông tin của quý vị với các cơ quan giám sát y tế để tiến hành kiểm toán, điều tra, thanh tra và các thủ tục khác, chỉ khi được luật liên bang và California cho phép.
13. **Y tế công cộng** – Chúng tôi có thể và đôi khi được luật yêu cầu chia sẻ thông tin của quý vị với các cơ quan y tế công cộng để họ có thể: phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật; báo cáo hành vi lạm dụng hoặc bỏ mặc trẻ em, người cao tuổi hoặc người lớn phụ thuộc; báo cáo trường hợp bạo hành gia đình; báo cáo các vấn đề lên Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) về các sản phẩm và phản ứng với thuốc; và báo cáo về bệnh hoặc phơi nhiễm.
14. **Thi hành luật** – Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với một viên chức thi hành luật. Mục đích là để: xác định danh tính hoặc vị trí của một đối tượng tình nghi, kẻ chạy trốn, nhân chứng quan trọng hoặc người mất tích; tuân thủ lệnh của tòa án, trát hầu tòa hoặc trát triệu tập đại bồi thẩm đoàn; và các mục đích thi hành luật khác.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

15. **An toàn công cộng** – Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với những người giúp ngăn ngừa hoặc làm giảm bớt một mối đe dọa nghiêm trọng và tức thì đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một người hoặc của công chúng.
16. **Chức năng đặc biệt của chính quyền** – Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị vì các mục đích an ninh quân sự hoặc quốc gia, trong phạm vi được luật pháp cho phép. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho các viện cải huấn hoặc viên chức thi hành luật hiện đang giam giữ quý vị một cách hợp pháp.
17. **Công ty bảo hiểm** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị với công ty bảo hiểm khi duyệt xét đơn đăng ký tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe.
18. **Hãng sở** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho hãng sở của quý vị để tìm hiểu về bệnh hoặc chấn thương do công việc hoặc để giám sát y tế nơi làm việc, trong phạm vi quý vị đồng ý cho mục đích sử dụng đó. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị với hãng sở của quý vị nếu quý vị đồng ý và/hoặc nếu được luật pháp cho phép khi có khiếu nại hoặc vụ kiện của người lao động về bệnh trạng hoặc nếu thông tin đó là về việc thực hiện một công việc cụ thể.
19. Những cách khác Alliance có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị:
  - Nếu luật pháp yêu cầu, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với các bác sĩ pháp y khi họ điều tra các vụ tử vong.
  - Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với những người tổ chức tang lễ, khi họ cần thông tin đó để thực hiện nhiệm vụ, trong phạm vi được luật pháp cho phép.
  - Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với các tổ chức cung cấp dịch vụ cấy ghép cơ quan nội tạng và mô.
  - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị với FDA khi đó là thông tin về chất lượng, độ an toàn hoặc hiệu quả của một sản phẩm hay hoạt động liên quan đến FDA.
  - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị với Người Bảo Hộ/Người Giám Hộ trong một số trường hợp nhất định.
  - Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị nếu cần để bồi thường cho người lao động



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Nếu Alliance được bán hoặc sáp nhập với một tổ chức khác, thông tin/hồ sơ của quý vị sẽ thuộc quyền sở hữu của chủ sở hữu mới. Nhưng quý vị có thể đổi ghi danh để tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác.
- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị để bảo vệ thông tin đó khi chúng tôi gửi qua internet.

**20. Quy Tắc Tương Tác** – Chúng tôi có thể cung cấp một số thông tin nhất định cho quý vị thông qua một ứng dụng bên thứ ba khi được Quy Tắc Tương Tác cho phép. Quy Tắc Tương Tác yêu cầu các chương trình bảo hiểm sức khỏe như Alliance phải cung cấp một số thông tin sức khỏe nhất định thông qua ứng dụng bên thứ ba do quý vị lựa chọn. Để biết thêm thông tin về cách chọn ứng dụng bên thứ ba, vui lòng xem mục "Member Privacy Document" (Tài Liệu về Quyền Riêng Tư của Hội Viên) trên trang web của chúng tôi. Alliance không chịu trách nhiệm về các ứng dụng bên thứ ba và thông tin của quý vị sau khi thông tin này được chuyển tới ứng dụng bên thứ ba theo yêu cầu của quý vị.

---

## Khi nào chúng tôi không được sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị

Trừ khi được nêu trong Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này, chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị nếu không có văn bản đồng ý của quý vị. Nếu cho phép Alliance sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của mình cho mục đích khác, quý vị có thể rút lại đồng ý của mình bằng văn bản bất cứ lúc nào, trừ khi chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị dựa vào văn bản đồng ý của quý vị.

---

## Alliance có thể liên hệ với quý vị

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị để cung cấp cho quý vị thông tin, nguồn tài nguyên như sách hoặc đĩa DVD, các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan đến phổ biến kiến thức về sức khỏe, điều trị hoặc quyền lợi và dịch vụ khác liên quan đến sức khỏe.

---

## Quyền riêng tư của quý vị

1. **Quyền yêu cầu bảo vệ quyền riêng tư đặc biệt** – Quý vị có quyền yêu cầu các giới hạn về một số trường hợp sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu điều đó bằng cách gửi văn bản yêu cầu cho chúng tôi biết những



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

thông tin nào quý vị muốn giới hạn và những cách mà quý vị muốn giới hạn việc chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ thông tin đó. Chúng tôi bảo lưu quyền chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu của quý vị và sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi.

- Quyền yêu cầu nhận thư từ bảo mật** – Quý vị có quyền yêu cầu chỉ nhận thông tin của mình theo một cách cụ thể hoặc tại một địa điểm cụ thể nếu theo cách thông thường có thể đưa quý vị vào hoàn cảnh nguy hiểm. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi thông tin đến địa chỉ làm việc của quý vị. Vui lòng viết thư cho chúng tôi và cho chúng tôi biết cách quý vị muốn nhận thông tin của mình và tại sao quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm theo yêu cầu của quý vị. Nếu yêu cầu của quý vị có chi phí mà quý vị sẽ phải thanh toán, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.
- Quyền xem và sao chép** – Quý vị có quyền xem và sao chép thông tin của mình, với một số ít trường hợp ngoại lệ. Để xem thông tin của mình, quý vị phải gửi văn bản yêu cầu và cho chúng tôi biết quý vị muốn xem thông tin nào. Đồng thời, hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn xem, sao chép hay lấy một bản sao của thông tin đó. Luật California cho phép chúng tôi tính một khoản phí hợp lý để sao chép hồ sơ. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị trong một số ít tình huống.
- Quyền yêu cầu thông tin thông qua ứng dụng bên thứ ba** – Quý vị có quyền yêu cầu một số thông tin nhất định thông qua ứng dụng bên thứ ba do quý vị lựa chọn như được cho phép theo “Quy Tắc Tương Tác”.
- Quyền thay đổi hay bổ sung** – Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi thay đổi thông tin của quý vị mà quý vị tin là không chính xác hoặc không đầy đủ. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản để thay đổi hồ sơ của mình. Hãy cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị tin rằng thông tin đó không chính xác. Chúng tôi không buộc phải thay đổi thông tin của quý vị và nếu từ chối yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể phản đối quyết định từ chối của chúng tôi. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu chúng tôi không có thông tin đó. Chúng tôi cũng có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu chúng tôi không tạo ra thông tin đó (trừ khi người tạo ra thông tin đó không còn có thể thực hiện việc sửa đổi). Chúng tôi cũng có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu quý vị không được phép kiểm tra hoặc sao chép thông tin đó hoặc thông tin đó chính xác và đầy đủ.
- Quyền nhận bản kê cách chúng tôi đã chia sẻ thông tin của quý vị** – Quý vị có quyền nhận một danh sách liệt kê cách chúng tôi đã chia sẻ một số thông tin nhất định trong **thời gian sáu (6) năm** trước khi có yêu cầu của quý vị. Xin lưu ý rằng một khoản phí có thể được áp dụng.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

7. **Quyền nhận thông báo về vi phạm quyền riêng tư** – Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ngay lập tức nếu xảy ra vi phạm có thể đã xâm phạm sự riêng tư và bảo mật của Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ của quý vị.
8. **Quyền nhận bản giấy của Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này** – Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các quyền này hoặc nếu quý vị muốn sử dụng các quyền này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

---

## Thay đổi đối với Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này

Chúng tôi có quyền thay đổi Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này tại bất kỳ thời điểm nào trong tương lai. Khi thay đổi đó chưa được thực hiện thì theo luật, chúng tôi phải tuân thủ Thông Báo này. Sau khi thay đổi được thực hiện, Thông Báo được thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin được bảo vệ mà chúng tôi lưu giữ, bất kể thông tin đó được tạo ra hoặc nhận được khi nào. Chúng tôi sẽ gửi Thông Báo tới quý vị qua bưu điện trong vòng **60 ngày** kể từ ngày có bất cứ thay đổi quan trọng nào. Chúng tôi cũng sẽ đăng Thông Báo hiện hành lên trang web của chúng tôi tại địa chỉ [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

## Than phiền

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có bất cứ than phiền nào đối với Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư này hoặc cách thức Alliance xử lý thông tin của quý vị:

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

Quý vị cũng có thể cho Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh (Health and Human Services, HHS) Hoa Kỳ biết về than phiền của quý vị. Chúng tôi tuyệt đối sẽ không yêu cầu quý vị từ bỏ các quyền nộp đơn than phiền. Quý vị sẽ không bị trừng phạt hoặc trả đũa vì nộp đơn than phiền.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu là hội viên của Alliance Medi-Cal, quý vị cũng có thể thông báo cho Văn Phòng Phụ Trách Quyền Riêng Tư của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại:

Department of Health Care Services  
Office of HIPAA Compliance  
P.O. Box 997413, MS 4721  
Sacramento, CA 95899-7413

Số Điện Thoại: 1-916-255-5259

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-866-866-0602

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): 1-877-735-2929

Quý vị cũng có thể thông báo cho Văn Phòng Phụ Trách Quyền Riêng Tư của Alliance tại:

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

Số Điện Thoại: 1-510-747-4500

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-877-932-2738

Số điện thoại dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY):  
711/1-800-735-2929

**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.**

---

## Thông báo về các luật

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://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 thu hồi do lỗi của bên khác

Chương trình Medi-Cal tuân thủ các luật và quy định 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 thực hiện mọi biện pháp hợp lý để bảo đảm chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (other health coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Một điều kiện để đảm bảo tính hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal là quý vị phải nộp đơn đăng ký và/hoặc duy trì bất kỳ OHC nào sẵn 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 hiện có. Nếu không báo cáo OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được thanh toán do nhầm lẫn. Nộp OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Nếu 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 (bên ngoài California). DHCS có quyền và trách nhiệm thu tiền đối với những dịch vụ được Medi-Cal bao trả 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 hơi hoặc bồi thường cho người 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 nộp đơn khởi kiện hoặc nộp yêu cầu thanh toán. Gửi thông báo của quý vị qua mạng:

- Chương Trình Bảo Hiểm cho Chấn Thương Cá Nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Thu Hồi Bồi Thường Cho Người Lao Động tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số 1-916-445-9891.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Thông báo về việc thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ tài sản của một số hội viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 của họ. Khoản hoàn trả bao gồm phí trả theo dịch vụ và phí bảo hiểm chăm sóc được quản lý và các khoản thanh toán theo số hội viên cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng, cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa có liên quan nhận được khi hội viên là bệnh nhân tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị tài sản được chứng thực di chúc của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web thu hồi tài sản của DHCS tại <http://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số 1-916-650-0590.

## Thông Báo Quyết Định

Alliance sẽ gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Quyết Định (NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc 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 Khiếu Nại bên trên để biết những thông tin quan trọng khi quý vị nộp đơn khiếu nại. 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.

### ***Nội Dung Thông Báo***

Nếu Alliance quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi dựa hoàn toàn hoặc một phần vào tính cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải bao gồm những nội dung sau đây:

- Tuyên bố về hành động mà Alliance dự định thực hiện.
- Phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do dẫn đến quyết định của Alliance.
- Cách thức Alliance đưa ra quyết định. Trong đó sẽ bao gồm các tiêu chí mà Alliance đã sử dụng.
- Các lý do y tế để đưa ra quyết định. Alliance phải nêu rõ tình trạng của hội viên không đáp ứng các tiêu chí hoặc hướng dẫn như thế nào.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Bản dịch***

Alliance được yêu cầu dịch đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho hội viên bằng các ngôn ngữ phổ biến được ưu tiên, bao gồm tất cả các thông báo về phàn nàn và khiếu nại.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế để Alliance ra quyết định giảm bớt, đình chỉ hoặc dừng yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không cung cấp được bằng ngôn ngữ tùy chọn của quý vị, Alliance bắt buộc phải hỗ trợ qua lời nói bằng ngôn ngữ tùy chọn của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin mà quý vị nhận được.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 8. Các số và thuật ngữ quan trọng cần biết

## Những số điện thoại quan trọng

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-888-433-1876

Alameda Alliance for Health – Ban Dịch Vụ Hội Viên

Số Điện Thoại: 1-510-747-4567

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-877-932-2738

Số điện thoại dành cho 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 Phí: 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 Phí: 1-800-698-1118

Chương trình Dịch Vụ cho Trẻ Em California (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

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC) California – Trung Tâm Hỗ Trợ Tổ Chức  
Duy Trì Sức Khỏe (Health Maintenance Organization, HMO)

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-888-466-2219

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TDD): 1-877-688-9891



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

California Home Medical Equipment (CHME)

Số Điện Thoại miễn phí: 1-800-906-0626

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

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-800-735-2929

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS): 711

Nhóm Y Khoa Ưu Tiên Trẻ Em (CFMG)

Số Điện Thoại: 1-510-428-3154

Mạng Lưới Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng (CHCN)

Số Điện Thoại: 1-510-297-0200

Denti-Cal (Nha Khoa Medi-Cal)

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-800-322-6384

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): 1-800-735-2922

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

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-800-430-4263

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): 1-800-430-7077

MARCH Vision Care

Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-844-336-2724

Medi-Cal Rx

Số Điện Thoại Miễn Phí: 800-977-2273

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY/TDD): 800-977-2273

(nhấn phím 5 hoặc 711)

Trung Tâm Khu Vực East Bay

Số Điện Thoại: 1-510-618-6100

---

## Những thuật ngữ cần biết

**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 bị 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.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

**Bảo hiểm sức khỏe:** Bảo hiểm mà thanh toán các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm các chi phí do bệnh hay chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp chăm sóc.

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Bảo hiểm cho thuốc được kê toa bởi một nhà cung cấp.

**Bệnh giai đoạn cuối:** Bệnh trạng không thể chữa trị được và gần như chắc chắn sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc nhanh hơn nếu bệnh tiến triển tự nhiên.

**Bệnh nghiêm trọng:** Bệnh tật hay tình trạng phải được điều trị và có thể gây tử vong.

**Bệnh nhân đã xác định:** Bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp và đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian cụ thể do Chương Trình quy định.

**Bệnh trạng cấp cứu tâm thần:** Rối loạn tâm thần có các triệu chứng đủ nghiêm trọng hoặc đủ nặng để gây ra một mối nguy hiểm tức thì 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.

**Bệnh trạng cấp cứu:** Bệnh trạng hay tình trạng tâm thần với những triệu chứng nghiêm trọng, chẳng hạn như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa trên đây) hay cơn đau 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:

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của thai nhi
- Gây suy yếu đối với một chức năng cơ thể
- Khiến cho một bộ phận hay cơ quan trong cơ thể không hoạt động tốt



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



**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 bao trả 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.

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

**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 quan trọng, 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 bệnh tật, bệnh hay chấn thương đó. Với những hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc hỗ trợ bệnh hoặc tình trạng về thể chất hay tâm thần, kể cả các rối loạn do sử dụng dược chất, như được quy định trong Phần 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

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

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** 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.

**Chăm sóc cuối đời:** Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần 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 6 tháng hoặc ít hơn.

**Chăm sóc chính:** Xem phần “Chăm sóc định kỳ”.

**Chăm sóc dài hạn:** Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở kéo dài qua tháng được tiếp nhận vào cơ sở.

**Chăm sóc định kỳ:** Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em hay dịch vụ chăm sóc như dịch vụ chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Dịch vụ chăm sóc giúp giảm bớt khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên mắc bệnh nặng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống dự kiến còn lại 6 tháng hoặc ít hơn.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp):** Các dịch vụ được cung cấp để điều trị 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 trong mạng lưới.

**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 ngoài mạng lưới hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp đó và Alliance đồng ý.

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

**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.

**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.

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

**Chăm sóc theo dõi:** Dịch vụ chăm sóc thường lệ 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.

**Chấp thuận trước (hoặc cho phép trước):** PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải được Alliance chấp thuận 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 của Alliance. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải được Alliance chấp thuận.

**Cho phép trước (chấp thuận trước):** PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải được Alliance chấp thuận 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 của Alliance. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải được Alliance chấp thuận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Chuyển dạ tích cực:** Khoảng thời gian khi một người phụ nữ ở ba giai đoạn sinh con và không thể kịp thời được chuyển đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh con hoặc việc chuyển viện có thể gây tổn hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

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

**Chương trình chăm sóc có quản lý:** Một 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 đã ghi danh tham gia chương trình đó. Alliance là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Chương Trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật California (California Health and Disability Prevention, CHDP):** Một chương trình y tế công cộng bồi hoàn cho các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân cho việc 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 này giúp trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường lệ. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

**Chương trình:** Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

**Danh Bạ Nhà Cung Cấp:** Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance.

**Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, CDL):** Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được bao trả mà quý vị cần.

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

**Dịch vụ bác sĩ:** Những dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y 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.

**Dịch vụ bị loại trừ:** Các dịch vụ không được Chương Trình Medi-Cal California bao trả.

**Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Những dịch vụ được bao trả được cung cấp bởi các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc nhà trị liệu được cấp phép trong thời gian ở lại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**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 đưa đón và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

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

**Dịch Vụ cho Trẻ Em California (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.

**Dịch vụ đưa đón phi y tế:** Dịch vụ đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám để nhận một dịch vụ được Medi-Cal bao trả do nhà cung cấp của quý vị cho phép rời đón về và khi lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

**Dịch vụ đưa đón y tế cấp cứu:** Dịch vụ đưa đón bằng xe cứu thương hay phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ để phòng ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

**Dịch vụ không được bao trả:** Dịch vụ mà Alliance không bao trả.

**Dịch vụ ngoài khu vực:** Dịch vụ trong thời gian hội viên ở bất cứ nơi nào ngoài khu vực dịch vụ.

**Dịch vụ nhạy cảm:** Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe sinh sản và tình dục, kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infection, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do sử dụng dược chất, dịch vụ chăm sóc khẳng định giới và bạo hành bạn tình.

**Dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT):** Dịch vụ EPSDT là một quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp trẻ 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.

**Dịch vụ sau khi ổn định:** Các dịch vụ được bao trả 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 bao trả và thanh toán. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được chấp thuận trước.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa:** Các dịch vụ cho hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần có mức độ suy yếu cao hơn mức nhẹ đến trung bình.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Dịch vụ ngoại trú cho những hội viên có bệnh trạng tâm thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Đánh giá hay điều trị sức khỏe tâm 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 tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú cho 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

**Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng:** Các dịch vụ và thiết bị giúp những người có chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mạn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng về tâm thần và thể chất.

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

**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 nhân viên hộ sinh được cấp phép (licensed midwives, LM).

**Dịch vụ y tế công cộng:** Dịch vụ y tế hướng đến toàn bộ dân số. Ngoài các dịch vụ khác, những dịch vụ này bao gồm 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, chuẩn bị và ứng phó với thảm họa và sức khỏe nghề nghiệp.

**DMHC:** Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California. Đây là văn phòng Tiểu Bang chuyên giám sát các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý.

**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 về y tế cho hội viên.

**Dụng cụ giả:** Dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể khiếm khuyết.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Điều Phối Quyền Lợi (Coordination of Benefits, COB):** Quá trình xác định bảo hiểm nào (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 bảo hiểm sức khỏe.

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

**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 sẽ không được tiến hành điều tra lâm sàng.

**Đưa đón y tế:** Dịch vụ đưa đón khi quý vị không thể đến một cuộc hẹn thăm khám y tế được bao trả và/hoặc lấy thuốc theo toa bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay xe taxi và nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị chỉ định cho quý vị. Alliance thanh toán cho phương thức đưa đón có 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.

**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 bao trả cần có giấy giới thiệu và được chấp thuận trước (cho phép trước).

**Hành vi gian lận:** Hành động có chủ ý nhằm lừa dối hoặc trình bày sai thông tin được thực hiện bởi một người biết rõ việc lừa dối đó có thể đem đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc một người nào khác.

**Hội viên:** Bất cứ hội viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện đã ghi danh tham gia Alliance mà có quyền nhận các dịch vụ được bao trả.

**Hủy ghi danh:** Để dừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn hoặc 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 hủy ghi danh qua điện thoại.

**Khiếu nại:** Yêu cầu của hội viên để Alliance duyệt xét và thay đổi một quyết định đã đưa ra về việc bao trả cho một dịch vụ được yêu cầu.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



**Khu vực dịch vụ:** Khu vực địa lý mà Alliance cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm Quận Alameda.

**Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (HCO):** Chương trình có thể ghi danh cho quý vị hoặc hủy ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

**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.

**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 cả thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho mọi người thụ hưởng của Medi-Cal.

**Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) :** Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không bao trả cho các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal FFS Rx.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm y tế liên bang cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người 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]).

**Người Da Đỏ:** Một cá nhân, được định nghĩa theo Tiêu Đề 25 phần 1603(13), 1603(28), 1679(a) 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 Tiêu Đề 42 Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (C.F.R.) 136.12 hoặc Tiêu Đề V của Đạo Luật Cải Thiện Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ, để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Cơ Quan Y Tế cho Người Da Đỏ, một Bộ Lạc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị [Indian Health Service, Tribe, Urban Indian Organization, I/T/U]) hoặc thông qua giấy giới thiệu theo Dịch Vụ Y Tế Theo Hợp Đồng.

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



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**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 sẽ 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 gặp trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần được chăm sóc OB/GYN
- 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
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (IHCP):** Chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Cơ Quan Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS), một Bộ Lạc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị (I/T/U) theo các thuật ngữ được định nghĩa trong Phần 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (25 U.S.C. phần 1603).

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

**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 hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận cơ thể đặc biệt và hợp tác với Alliance hoặc thuộc mạng lưới Alliance. Nhà cung cấp thuộc mạng lưới Alliance phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà Alliance bao trả.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP của mình đối với một số loại dịch vụ, chẳng hạn như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc OB/GYN hay dịch vụ nhạy cảm.

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

**Nhà cung cấp đủ trình độ:** Bác sĩ đủ trình độ trong một lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

**Nhà cung cấp không tham gia chương trình:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Alliance.

**Nhà cung cấp ngoài mạng lưới:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Alliance.

**Nhà cung cấp tham gia chương trình (hay bác sĩ tham gia chương trình):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe 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 bao trả cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc.

**Nhà cung cấp thuộc mạng lưới (hay nhà cung cấp trong mạng lưới):** Xem phần “Nhà cung cấp tham gia chương trình”.

**Nhân viên quản lý trường hợp:** Các y tá được hành nghề hoặc nhân viên xã hội mà 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.

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

**Phạm vi bảo hiểm (các dịch vụ được bao trả):** Dịch vụ Medi-Cal mà Alliance có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bao trả phụ thuộc vào các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất cứ bản sửa đổi nào.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Phàn nàn:** Biểu hiện bằng lời nói hoặc 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. Đơn than phiền nộp cho Alliance về một nhà cung cấp trong mạng lưới là một ví dụ về phàn nàn.

**Phân loại (hay khám sàng lọc) bệnh nhân đến cấp cứu:** Đánh giá sức khỏe của quý vị 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.

**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.

**Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC):** Trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

**Phòng khám:** 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) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

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

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

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

**Than phiền:** Biểu hiện không hài lòng bằng lời nói hoặc bằng văn bản của một hội viên về dịch vụ được bao trả bởi Medi-Cal, Alliance, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal.

**Thiết bị y tế lâu bền (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 sẽ quyết định thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được lớn hơn chi phí mua.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**Thu hồi do lỗi của bên khác:** Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho một hội viên Medi-Cal do thương tích mà một bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho hội viên đó vì thương tích đó.

**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 phân phối.

**Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (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 phê duyệt để cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ ngoại trú khác đều có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

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

**Viện y tế:** 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 bản thân và giảm bớt các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

**Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (CNM):** 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 chứng nhận được phép tham gia vào các trường hợp sinh thường.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).