

Cẩm nang hội viên

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình của Alameda Alliance for Health (Liên minh)

2026

Quận Alameda



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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. Liên minh Y tế Alameda (Liên minh) có cung cấp các bản dịch từ những dịch giả trình độ. Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi được miễn cước. 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.

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 (đĩa CD dữ liệu). Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi được miễn cước.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ thông dịch

Liên minh có cung cấp dịch vụ thông dịch, cũng như ngôn ngữ ký hiệu từ thông dịch viên có trình độ, 24 giờ mỗi ngày và hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ thành viên trong gia đình hay bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trừ trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa sẽ được cung cấp miễn phí. Dịch vụ hỗ trợ được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc nhận cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cuộc gọi được miễn cước.

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). These services are free of charge.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-932-2738
تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ
1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր
լեզվով, գանգահարեք 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 կյութեր:
Զանգահարեք 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929): Այդ
ծառայություններն անվճար են:

中文 (Chinese – Simplified)

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，例如盲文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。



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738
(TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng
đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp
âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

繁體中文 (Chinese – Traditional)

请注意：如果您需要以您的母语提供的帮助，请拨打
1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。我們可為殘障
人士提供相應的輔助設施和服務，如盲文和大字印刷體格式
的文件。請撥打1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。
此類服務均免費提供。

हिंदी (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 निः शुल्क हैं।

Hmoob (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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738
(TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng
đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp
âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

日本語 (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 (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 đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

ខ្មែរ (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
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

فارسی (Persian (Farsi))

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738
(TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng
đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp
âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-932-2738 (линия TTY: 1-800-735-2929). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-932-2738 (линия TTY: 1-800-735-2929). Такие услуги предоставляются бесплатно.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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 (Filipino)

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 serbisyonang ito.

ภาษาไทย (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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Українська (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.

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 đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Chào mừng quý vị đến với Liên minh!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Liên minh. Liên minh là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Liên minh 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 Liên minh. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ Cẩm nang hội viên. Cẩm nang sẽ giúp quý vị hiểu rõ các quyền lợi của mình, các dịch vụ sẵn có cho quý vị cũng như cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Đồng thời, tài liệu này cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Liên minh. 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 (EOC) kết hợp Biểu mẫu tiết lộ thông tin. **EOC kết hợp Biểu mẫu tiết lộ thông tin này chỉ thay thế phần tóm lược của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Phải tham khảo hợp đồng chương trình bảo hiểm sức khỏe để xác định các điều khoản và điều kiện chính xác của bảo hiểm.** Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong Cẩm nang hội viên này, Liên minh đôi khi sẽ được gọi là “chúng tôi”. Hội viên đôi khi sẽ được gọi là “quý vị”. Một số từ viết hoa trong Cẩm nang hội viên này có ý nghĩa đặc biệt.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Chào mừng quý vị đến với Liên minh!

Để yêu cầu nhận bản sao hợp đồng giữa Liên minh và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) California, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị có thể yêu cầu nhận miễn phí thêm một bản sao Cẩm nang hội viên. Quý vị cũng có thể tìm Cẩm nang hội viên trên trang mạng của Liên minh tại www.alamedaalliance.org. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận miễn phí bản sao các chính sách và thủ tục hành chính lâm sàng không độc quyền của Liên minh. Những tài liệu này cũng được đăng tải trên trang mạng của Liên minh www.alamedaalliance.org.

Liên hệ với chúng tôi

Liên minh luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước.

Quý vị cũng có thể truy cập qua mạng bất cứ lúc nào tại www.alamedaalliance.org.

Xin cảm ơn,
Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Ngôn ngữ khác.....	2
Định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch.....	3
Chào mừng quý vị đến với Liên minh!.....	12
Cảm nang hội viên.....	12
Liên hệ với chúng tôi	13
Mục lục.....	14
1. Bắt đầu với tư cách là hội viên.....	17
Hướng dẫn nhận giúp đỡ	17
Ai có thể trở thành hội viên.....	18
Thẻ định danh (ID).....	19
2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	21
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	21
Cách thức hoạt động của chương trình.....	23
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	23
Sinh viên chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California	24
Chăm sóc liên tục.....	26
Chi phí	29
3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc.....	34
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	34
Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).....	35
Mạng lưới nhà cung cấp.....	40
Cuộc hẹn thăm khám	53
Đến cuộc hẹn khám của quý vị.....	53



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Hủy và đặt lại lịch	54
Thanh toán	54
Giới thiệu	56
Giới thiệu theo Đạo luật Công bằng trong Chăm sóc Bệnh Ung thư của California	57
Chấp thuận trước (cho phép trước)	58
Ý kiến thứ hai	60
Chăm sóc nhạy cảm.....	61
Chăm sóc khẩn cấp.....	65
Chăm sóc cấp cứu	68
Đường dây Y tá Tư vấn.....	70
Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe	70
Hiến tặng cơ quan nội tạng và mô.....	71
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	72
Các quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả	72
Các quyền lợi Medi-Cal được Liên minh bao trả	76
Các quyền lợi và chương trình khác được Liên minh bao trả	103
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	116
Những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được thông qua Liên minh hoặc Medi-Cal	125
Đánh giá công nghệ mới và hiện tại	126
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	127
Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên.....	127
Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chăm sóc phòng ngừa	130
Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu	131
Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	132
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.....	132
6. Báo cáo và giải quyết sự cố	135
Than phiền.....	137



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Khiếu nại	139
Những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về khiếu nại.....	141
Than phiền và Duyệt xét Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC)	142
Phiên điều trần cấp Tiểu bang.....	144
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	146
7. Quyền và trách nhiệm	148
Quyền của quý vị.....	148
Trách nhiệm của quý vị	150
Thông báo không phân biệt đối xử	150
Cách hội viên có thể tham gia đóng góp ý kiến	153
Thông báo thực hành quyền riêng tư	154
Thông báo về các luật	165
Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, về bảo hiểm sức khỏe khác và việc thu hồi do lỗi của bên khác	165
Thông báo về việc thu hồi tài sản	167
Thông báo quyết định.....	167
8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết	169
Các số điện thoại quan trọng.....	169
Các thuật ngữ cần biết	171



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

Hướng dẫn nhận giúp đỡ

Liên minh 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, Liên minh muốn được nghe ý kiến của quý vị!

Dịch vụ Hội viên

Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Liên minh có thể:

- Giải đáp những thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được Liên minh bao trả
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP).
- Hướng dẫn quý vị đến nơi nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu khả năng nói tiếng Anh của quý vị còn hạn chế.
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Liên minh xin đảm bảo rằng quý vị chỉ phải chờ máy chưa đến 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh qua mạng bất kỳ lúc nào tại www.alamedaalliance.org. Quý vị cũng có thể sử dụng Cổng thông tin hội viên bảo mật của Liên minh để yêu cầu hoặc in thẻ định danh (Identification, ID) hội viên Liên



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

minh mới hay thay đổi bác sĩ của mình. Trong lần đầu, quý vị sẽ cần tạo một tài khoản để sử dụng cổng thông tin. Để truy cập Cổng thông tin hội viên của Liên minh, vui lòng truy cập trang mạng www.alamedaalliance.org và nhấp vào “Member Portal” (Cổng thông tin hội viên) ở góc trên cùng bên phải.

Ai có thể trở thành hội viên

Mỗi tiểu bang thường sẽ có chương trình Medicaid. Ở California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị hội đủ điều kiện tham gia Liên minh vì quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và đang 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 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) hoặc 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 Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc truy cập <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 1-800-772-1213, hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Chuyển tiếp

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

Quý vị có thể nêu thắc mắc về việc hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal Chuyển tiếp ở văn phòng quận tại địa phương của mình tại:

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

Hoặc gọi cho Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Thẻ định danh (ID)

Là hội viên của Liên minh, quý vị sẽ nhận được một thẻ định danh (ID) của Liên minh. Quý vị phải trình thẻ ID Liên minh của quý vị và Thẻ định danh quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc theo toa nào. Thẻ BIC Medi-Cal của quý vị là thẻ định danh quyền lợi do Tiểu bang California gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ y tế bên mình. Thẻ BIC Medi-Cal và ID Liên minh của quý vị sẽ có dạng thẻ này:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Liên minh của mình trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh hoặc nếu thẻ ID Liên minh của quý vị bị hỏng, bị mất hay bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh. Liên minh sẽ gửi miễn phí cho quý vị một thẻ mới. Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu quý vị không có thẻ BIC Medi-Cal hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi đến văn phòng quận tại địa



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

phương. Để tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Quý vị cũng có thể yêu cầu hoặc in thẻ ID hội viên Liên minh tạm thời bằng cách sử dụng Cổng thông tin hội viên bảo mật của Liên minh. Trong lần đầu, quý vị sẽ cần tạo một tài khoản để sử dụng cổng thông tin. Để truy cập Cổng thông tin hội viên của Liên minh, vui lòng truy cập trang mạng www.alamedaalliance.org và nhấp vào “Member Portal” (Cổng thông tin hội viên) ở góc trên cùng bên phải.

Quý vị cũng có thể trực tiếp đến văn phòng của Liên minh trong khung giờ tiếp đón của chúng tôi:

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

Để biết khung giờ làm việc và tiếp đón hiện tại, vui lòng truy cập www.alamedaalliance.org/contact-us.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Liên minh là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal tại các quận này: Quận Alameda. Liên minh 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 Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách thức tận dụng chương trình. Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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

Khi quý vị ghi danh tham gia Liên minh, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ Định danh (ID) của Liên minh trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh của quý vị. Quý vị phải trình cả thẻ ID Liên minh của quý vị và Thẻ định danh quyền lợi (BIC) Medi-Cal khi quý vị 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 tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal thông qua hình thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn gia hạn Medi-Cal đã được điền sẵn. Hãy điền vào mẫu đơn này và gửi lại cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình bằng hình thức trực tiếp, qua điện thoại, bưu điện, qua mạng hay các phương tiện điện tử khác khả dụng tại quận của mình.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Liên minh 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 Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Liên minh là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal ở Quận Alameda. Tìm văn phòng quận ở địa phương của quý vị tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Bảo hiểm Medi-Cal của Liên minh 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.
- Quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình miễn trừ, theo đó 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 Liên minh, quý vị có thể vẫn đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình có còn được Liên minh bảo hiểm hay không, hãy gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Những điều cần cân nhắc đặc biệt dành cho người Mỹ da đỏ trong chương trình chăm sóc có quản lý

Người Mỹ 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 Mỹ da đỏ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe cho Người Da đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc hủy ghi danh (rút) khỏi Liên minh trong thời gian nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Liên minh phải cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc cho quý vị, bao gồm cả quản lý hồ sơ trong và ngoài mạng lưới. Nếu quý vị yêu cầu nhận dịch vụ từ IHCP thì Liên minh phải giúp quý vị tìm IHCP trong và ngoài mạng lưới theo lựa chọn của quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Mạng lưới nhà cung cấp” ở Chương 3 của cẩm nang này.

Cách thức hoạt động của chương trình

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

Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh sẽ cho quý vị biết cơ chế hoạt động của Liên minh, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách xếp lịch hẹn thăm khám với nhà cung cấp trong giờ hành chính, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc văn bản thông tin ở các định dạng thay thế và cách tìm hiểu xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ đưa đón hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin Dịch vụ Hội viên qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rút khỏi chương trình Liên minh và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận quý vị sinh sống bất cứ lúc nào nếu có chương trình bảo hiểm sức khỏe khác. Để chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số điện thoại 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ 2 đến Thứ 6, hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Thời gian để xử lý yêu cầu rút khỏi chương trình Liên minh và ghi danh tham gia một chương trình khác tại quận của quý vị sẽ kéo dài tới 30 ngày hoặc hơn. Để tìm hiểu về tình trạng yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu muốn rút khỏi chương trình Liên minh sớm hơn, quý vị có thể gọi đến Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe để yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc (nhanh) cho quý vị.

Các hội viên có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm nhưng không giới hạn ở trẻ em nhận các dịch vụ theo 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 yêu cầu rút khỏi chương trình Liên minh bằng cách liên hệ tới văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng quận ở địa phương của quý vị tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi đến Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Sinh viên chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ, bao gồm cả các Lãnh thổ của Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ chỉ được bao trả tại quận nơi quý vị sinh sống. Nếu quý vị là sinh viên cần di chuyển sang một quận mới tại California để đi học bậc cao, kể cả đại học, Liên minh 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 Liên minh. Đọc thêm thông tin dưới đây.

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

Khi tạm thời chuyển đi để học bậc đại học tại một quận khác ở California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

- Thông báo cho nhân viên phụ trách về tính hội đủ điều kiện của quý vị tại Cơ quan Dịch vụ Xã hội Quận Alameda biết rằng quý vị sẽ tạm thời di chuyển để đi học bậc cao và cung cấp cho họ địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ. Quý vị phải thực hiện như đã nêu nếu muốn tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa khi sống ở một quận mới. Nếu Liên minh không phục vụ tại quận mà quý vị tham gia học đại học, quý vị có thể phải thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe. 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 Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Hoặc

- Nếu Liên minh không phục vụ tại quận mới mà quý vị theo học đại học cũng như quý vị không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình sang chương trình phục vụ ở quận đó thì quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số tình trạng y tế cụ thể ở quận mới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 3, “Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc” trong cẩm nang này. Để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hay phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của Liên minh tại Quận Alameda.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách về tính hội đủ điều kiện của quý vị tại Cơ quan Dịch vụ Xã hội Quận Alameda. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bao trả cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ đều không được bao trả khi sử dụng ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận bảo hiểm quyền lợi y tế Medi-Cal cho những dịch vụ ngoài tiểu bang đó. Liên minh sẽ không bao trả cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu muốn tham gia Medicaid tại một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần nộp đơn đăng ký tại tiểu bang đó. 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 dịch vụ chăm sóc cấp cứu đòi hỏi phải nằm viện ở Canada và Mexico như đã lưu ý trong Chương 3.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Quyền lợi được phẩm ngoài tiểu bang được giới hạn ở lượng thuốc dùng khẩn cấp tối đa 14 ngày trong trường hợp phát sinh sự chậm trễ có thể cản trở một dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Để được trợ giúp thêm, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 hoặc truy cập trang mạng của họ tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Chăm sóc liên tục

Chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là hội viên Liên minh, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Liên minh. Để tìm hiểu xem nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới Liên minh hay không, hãy đọc trực tuyến Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance tại www.alamedaalliance.org. Để yêu cầu một bản sao của Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance, vui lòng gọi đến Bộ phận Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu nhà cung cấp không có tên trong danh bạ, có thể họ không thuộc mạng lưới Liên minh.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Liên minh. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình hoặc chuyển từ Medi-Cal FFS sang chăm sóc có quản lý hoặc có nhà cung cấp trong mạng lưới nhưng hiện đang ở ngoài mạng lưới, quý vị có thể giữ nhà cung cấp của mình ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới Liên minh. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Liên minh để yêu cầu được chăm sóc liên tục. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc liên tục tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn, nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Quý vị đã thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó trước khi ghi danh tham gia Liên minh.
- Quý vị được nhà cung cấp ngoài mạng lưới thăm khám trong trường hợp không phải cấp cứu ít nhất một lần trong suốt 12 tháng trước khi ghi danh tham gia Liên minh.
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó sẵn sàng phối hợp với Liên minh cũng như đồng ý với các yêu cầu trong hợp đồng và điều khoản thanh toán cho dịch vụ của Liên minh.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Liên minh.
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đã ghi danh và tham gia chương trình Medi-Cal.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới Liên minh trước khi hết 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Liên minh 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 Liên minh. Để thảo luận về các lựa chọn của quý vị, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Liên minh không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định như chụp X-quang, xét nghiệm, trung tâm lọc máu hoặc đưa đón. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ này thông qua một nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và xác định liệu quý vị có đủ điều kiện tham gia hay không, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh.

Tiếp tục nhận các dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là hội viên Liên minh, quý vị sẽ nhận dịch vụ được bao trả từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh. Nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh trạng nhất định tại thời điểm ghi danh với Liên minh hoặc tại thời điểm nhà cung cấp của quý vị rời khỏi mạng lưới Liên minh, quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc thông qua nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một khoảng thời gian cụ thể nếu cần các dịch vụ được bao trả đối với các bệnh trạng sau:

Bệnh trạng	Khoảng thời gian
Bệnh trạng cấp tính (tình trạng y tế cần được chăm sóc nhanh chóng).	Trong khoảng thời gian có bệnh trạng cấp tính.
Bệnh trạng thể chất và hành vi mãn tính nghiêm trọng (tình trạng sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị đã gặp phải trong một thời gian dài).	Trong tối đa 12 tháng từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp với Liên minh.
Chăm sóc thai kỳ và hậu sản (sau khi sinh).	Trong khoảng thời gian mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần cho sản phụ.	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 chào đời đến khi trẻ được 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 Liên minh.
Bệnh giai đoạn cuối (tình trạng y tế đe dọa tính mạng).	Trong khoảng thời gian vẫn còn bệnh. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ ngày ghi danh với Liên minh hoặc kể từ thời điểm nhà cung cấp ngừng hợp tác với Liên minh.
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn đó là dịch vụ được bao trả, cần thiết về mặt y tế cũng như được Liên minh chấp thuận trong khuôn khổ của quá trình điều trị có ghi chép lại bằng văn bản do nhà cung cấp khuyến nghị và ghi lại.	Cuộc phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhà cung cấp chấm dứt hợp đồng hoặc 180 ngày kể từ ngày thông tin ghi danh của quý vị với Liên minh có hiệu lực.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Để biết các bệnh trạng khác có thể đủ điều kiện, hãy liên hệ Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh.

Nếu nhà cung cấp ngoài mạng lưới không sẵn lòng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu trong hợp đồng, mức thanh toán hoặc các điều khoản khác của Liên minh để cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc 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 của Liên minh.

Để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp theo hợp đồng nhằm duy trì dịch vụ chăm sóc của mình hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hay vấn đề nào khi nhận dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp không còn thuộc mạng lưới Liên minh, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Liên minh không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ mà Medi-Cal không bao trả hoặc không được bao trả theo hợp đồng của Liên minh với DHCS. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục, tính hội đủ điều kiện, cũng như các dịch vụ dành cho quý vị, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh.

Chi phí

Chi phí của hội viên

Liên minh phục vụ những người hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết trường hợp, hội viên của Liên minh không phải chi trả cho các dịch vụ được bao trả, phí bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ.

Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ, quý vị sẽ không phải trả phí ghi danh, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, khoản chia sẻ chi phí hay các khoản phí tương tự khác. Liên minh không được tính phí bất kỳ hội viên người Mỹ da đỏ nào nhận được vật tư hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua giới thiệu đến IHCP hoặc được giảm các khoản thanh toán cho IHCP bằng số tiền phí ghi danh tham gia, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, khoản chia sẻ chi phí hay các khoản phí tương tự khác.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Nếu quý vị ghi danh vào Chương trình Sáng kiến Chăm sóc Trẻ em của Quận (County Children's Health Initiative Program, CCHIP) tại các Quận Santa Clara, San Francisco hoặc San Mateo hoặc đã ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal cho Gia đình, quý vị có thể phải nộp phí bảo hiểm hàng tháng và các khoản tiền đồng trả.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp nằm ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới Liên minh. Người Mỹ da đỏ có thể nhận dịch vụ từ IHCP bên ngoài mạng lưới Liên minh mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Liên minh. Nếu quý vị không có sự chấp thuận trước (cho phép trước) nhưng vẫn đến thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc không thuộc diện chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực hoặc chăm sóc nhạy cảm, hay các dịch vụ được cung cấp tại IHCP dành cho hội viên người Mỹ da đỏ, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc mà mình đã nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó. Để biết danh sách các dịch vụ được bao trả, đọc Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này. Quý vị cũng có thể tìm Danh bạ nhà cung cấp trên trang mạng của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.

Đối với các hội viên có nhu cầu chăm sóc dài hạn và phải chịu Chi phí lưu trú hàng tháng

Quý vị có thể phải trả một khoản Chi phí lưu trú hàng tháng (chia sẻ chi phí) cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền Chi phí lưu trú hàng tháng phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn chăm sóc dài hạn, cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng khoản Chi phí lưu trú hàng tháng của quý vị. Khi đó, Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị trong tháng đó. Liên minh sẽ không bao trả cho quý vị, trừ khi quý vị đã chi trả toàn bộ Chi phí lưu trú hàng tháng của dịch vụ chăm sóc dài hạn trong tháng đó.

Cách thức thanh toán cho nhà cung cấp

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

- Thanh toán theo số hội viên
 - Liên minh trả cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng tính



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

theo mỗi hội viên Liên minh. Cách thức này được gọi là thanh toán theo số hội viên. Liên minh và các nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với nhau để quyết định số tiền thanh toán.

- Thanh toán Trả phí theo dịch vụ (FFS)
 - Một số nhà cung cấp thực hiện dịch vụ chăm sóc cho hội viên Liên minh và sau đó gửi cho Liên minh hóa đơn đối với những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Cách thức này được gọi là thanh toán FFS. Liên minh và nhà cung cấp thỏa thuận với nhau để quyết định mức chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách thức Liên minh thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Các nhà cung cấp cũng có thể được thanh toán thông qua các chương trình khuyến khích do Liên minh hoặc tiểu bang triển khai, chẳng hạn như chương trình Trả tiền theo hiệu suất (Pay-for-Performance, P4P). Đây là các khoản thanh toán bổ sung mà Liên minh trả cho các nhà cung cấp đã đáp ứng tiêu chí hoặc yêu cầu.

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 Liên minh phải thanh toán. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào mà Medi-Cal bao trả nào, vui lòng không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Liên minh sẽ giúp quý vị xác định hóa đơn đó có đúng hay không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc đối với thuốc theo toa, vật tư hoặc chế phẩm bổ sung, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể chọn phím 7 hoặc gọi số 711. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu Liên minh hoàn tiền cho quý vị đối với các chi phí

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

- Dịch vụ mà quý vị nhận là dịch vụ được bao trả mà Liên minh chịu trách nhiệm thanh toán. Liên minh sẽ không bồi hoàn cho quý vị đối với dịch vụ không được Liên minh bao trả.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được bao trả khi quý vị là hội viên Liên minh hội đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được bao trả.
- Quý vị trình bằng chứng cho thấy rằng quý vị, hoặc một người thay mặt cho 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 dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal trong mạng lưới Liên minh. Quý vị không cần đáp ứng điều kiện này nếu đã nhận dịch vụ chăm sóc 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 không cần chấp thuận trước (cho phép trước).
- Quý vị cần 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 phải chấp thuận trước (cho phép trước).

Liên minh sẽ cho quý vị biết về quyết định bồi hoàn qua một lá thư có tiêu đề là Thư giải quyết phân nân. 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, Liên minh 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 quyết định bồi hoàn.

Nếu nhà cung cấp đã ghi danh tham gia Medi-Cal nhưng không thuộc mạng lưới Liên minh và từ chối hoàn trả cho quý vị, Liên minh sẽ hoàn trả cho quý vị nhưng tối đa chỉ bằng số tiền Medi-Cal FFS sẽ chi trả. Liên minh sẽ hoàn trả cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị tự trả cho các dịch vụ chăm sóc 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 không cần thông qua chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong những điều kiện trên, Liên minh sẽ không hoàn tiền cho quý vị.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Liên minh sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và đã nhận 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 Liên minh.
- Quý vị chưa thanh toán Chi phí lưu trú hàng tháng theo Medi-Cal.
- 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 phải thanh toán các khoản tiền đồng trả cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị bao trả.

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Liên minh cần bao trả, quý vị sẽ cần hoàn thiện Mẫu đơn yêu cầu bồi hoàn dành cho hội viên và cho Liên minh 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. Liên minh sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị để xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không.

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

Để yêu cầu mẫu đơn bồi hoàn, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tải xuống và in Mẫu đơn yêu cầu bồi hoàn dành cho hội viên từ trang mạng của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ 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 thông tin ghi danh của quý vị tại Liên minh có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ định danh (ID) hội viên Liên minh, Thẻ định danh 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 Liên minh của quý vị.

Hội viên mới có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới Liên minh. Hội viên mới có cả Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn PCP.

Mạng lưới Medi-Cal Liên minh bao gồm một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp khác hợp tác với Liên minh. Nếu chỉ có bảo hiểm Medi-Cal, quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm quý vị trở thành hội viên của Liên minh. Nếu quý vị không chọn PCP, Liên minh sẽ chọn cho quý vị.

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị muốn giữ lại một bác sĩ, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy truy cập Danh bạ nhà cung cấp để biết danh sách tất cả các PCP và những nhà cung cấp khác trong mạng lưới Liên minh. 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 số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh bạ nhà cung cấp trên trang mạng của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp tham gia chương trình trong mạng lưới Liên minh, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Liên minh của quý vị phải yêu cầu Liên minh phê chuẩn để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu để thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi cần nhận dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được liệt kê dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” trong 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.

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

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP)

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị là nhà cung cấp được cấp phép phụ trách hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị cũng sẽ giúp quý vị nhận được các loại hình chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh tham gia Liên minh. Tùy vào độ tuổi và giới tính của mình, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa, bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hay bác sĩ nhi khoa làm PCP của quý vị.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Một điều dưỡng chữa trị (nurse practitioner, NP), y sĩ (physician assistant, PA) hay y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Quý vị không phải chọn hoặc nhận chỉ định PCP trong mạng lưới Liên minh nếu đã tham gia cả Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị đồng thời 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 mình. Tùy vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho chính mình và tất cả các thành viên trong gia đình của quý vị nếu họ là hội viên của Liên minh, miễn là có PCP đó sẵn sàng tiếp nhận.

Lưu ý: Người Mỹ da đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP đó không thuộc mạng lưới Liên minh.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày sau khi ghi danh, Liên minh sẽ chỉ định cho quý vị một PCP. Nếu quý vị được chỉ định một PCP nhưng muốn thay đổi, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu 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 quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Thu xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh bạ nhà cung cấp để tìm một PCP trong mạng lưới Liên minh. Danh bạ nhà cung cấp có danh sách các IHCP, FQHC và RHC hợp tác với Liên minh.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance qua mạng tại www.alamedaalliance.org hoặc quý vị có thể yêu cầu họ gửi Danh bạ nhà cung cấp qua đường bưu điện bằng cách gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi điện thoại để tìm hiểu xem PCP mà quý vị muốn có nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và nhà cung cấp khác

Quý vị hiểu rõ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên chọn PCP cho mình. Tốt nhất nên duy trì 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 Liên minh hiện đang nhận bệnh nhân mới.

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

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình qua mạng khi đăng nhập vào tài khoản cá nhân trên Cổng thông tin hội viên của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.

Liên minh có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP này hiện không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới Liên minh, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có mối lo ngại chưa được giải quyết về chất lượng của PCP này. Liên minh 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 lỡ hẹn hay trễ hẹn. Nếu Liên minh cần thay đổi PCP của quý vị, Liên minh 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 Liên minh 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 mới, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Một số điều cần lưu ý khi chọn PCP:

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

Cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (IHA)

Liên minh khuyến nghị quý vị, với tư cách hội viên mới, nên đến thăm khám cùng PCP mới của mình trong vòng 120 ngày để thực hiện cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, được gọi là Cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (Initial Health Appointment, IHA). Mục đích của cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên là trợ giúp PCP của quý vị tìm hiểu quá trình và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP 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 hữu ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi để xếp lịch cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên cho mình, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Liên minh. Cung cấp số ID Liên minh của quý vị.

Mang theo thẻ BIC Medi-Cal, thẻ ID Liên minh và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác của quý vị khi đến cuộc hẹn. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc cũng như chuẩn bị sẵn các câu hỏi khi đến buổi hẹn thăm 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn thăm khám sức khỏe đầu tiên, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 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 giữ gìn sức khỏe cũng như giúp quý vị phòng ngừa được bệnh tật. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm kiểm tra sức khỏe thường lệ, kiểm tra sàng lọc, tiêm ngừa, phổ biến kiến thức và tư vấn về sức khỏe.

Liên minh đặc biệt khuyến nghị rằng trẻ em nên được chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ thường xuyên. Các hội viên của Liên minh có thể nhận được tất cả dịch vụ phòng ngừa sớm được Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ và Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid khuyến nghị. Những buổi thăm khám sàng lọc này bao gồm sàng lọc thính giác và thị giác, giúp đảm bảo khả năng phát triển và học tập lành mạnh. Để biết danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến dùng, hãy đọc hướng dẫn “Bright Futures” (“Tương lai Tươi sáng”) của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị mắc bệnh. Liên minh bao trả cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

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 quy, tiêm ngừa (tiêm chủng), điều trị, thuốc theo toa, kiểm tra sàng lọc bắt buộc và tư vấn y tế.
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị.
- Giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết.
- Yêu cầu chụp X-quang, chụp X-quang tuyến vú hay xét nghiệm nếu quý vị cần.

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cùng các dịch vụ mà Liên minh bao trả lẫn không bao trả, hãy đọc Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp trong mạng lưới của Liên minh có thể sử dụng các thiết bị hỗ trợ và dịch vụ để truyền đạt cho những người bị khuyết tật. Họ cũng có thể truyền đạt cho quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal bao gồm nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp khác hợp tác với Liên minh để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal bao trả cho hội viên Medi-Cal.

Tùy thuộc vào PCP mà quý vị chọn, quý vị có thể được chỉ định một nhóm y tế. Điều này có nghĩa là trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần đến gặp bác sĩ thuộc mạng lưới của nhóm y tế.

Liên minh có ba nhóm y tế chính:

- Liên minh Y tế Alameda (Liên minh) – Mạng lưới trực tiếp
- Mạng lưới Trung tâm Y tế Cộng đồng (Community Health Center Network, CHCN) – Nhóm Y tế
- Nhóm Y tế Ưu tiên Trẻ em (Children’s First Medical Group, CFMG) – Nhóm Y tế

Liên minh là chương trình bảo hiểm sức khỏe theo diện chăm sóc có quản lý. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được bao trả của mình từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Liên minh. Quý vị có thể đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu hoặc xin chấp thuận trước trong trường hợp cần chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi đang ở khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc được chấp thuận trước đối với tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không các dịch vụ đó sẽ không được bao trả.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Lưu ý: Người Mỹ da đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP đó không thuộc mạng lưới Liên minh.

Nếu PCP, bệnh viện hay nhà cung cấp khác của quý vị có sự phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được bao trả, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hay phá thai, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Để biết thêm thông tin 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 việc thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác có thể cung cấp những dịch vụ mà quý vị cần. Liên minh cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ đó.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ thăm khám với các nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh 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 Liên minh.

Để nhận Danh bạ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh bạ nhà cung cấp qua mạng tại www.alamedaalliance.org. Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng (Contract Drugs List, CDL), hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711). Hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Liên minh trước khi đến thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trừ khi:

- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh và cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy đến thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào, trường hợp này không cần chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê ở trên cũng như không được chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

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

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không có thỏa thuận hợp tác với Liên minh. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc được Liên minh chấp thuận trước, quý vị có thể phải thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của quý vị.

Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế không có sẵn trong mạng lưới, quý vị có thể nhận những dịch vụ này tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoàn toàn miễn phí. Liên minh có thể phê chuẩn việc giới thiệu đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không có trong mạng lưới hoặc nằm quá xa nơi ở của quý vị. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách áp dụng cho khu vực quý vị sinh sống của Liên minh, vui lòng truy cập trang mạng www.alamedaalliance.org/members/getting-the-care-you-need. Nếu Liên minh không có nhà cung cấp trong mã vùng của quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách được liệt kê trong bảng Tiêu chuẩn tiếp cận thay thế (Alternative Access Standards, AAS) trên trang mạng của Liên minh, chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp đáp ứng tiêu chuẩn tiếp cận thay thế được Medi-Cal phê duyệt. 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 Liên minh, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Liên minh. Quý vị không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước) khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị sẽ cần được chấp thuận trước (cho phép trước) khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Liên minh.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong khu vực dịch vụ của Liên minh, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu là người Mỹ da đỏ, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP nằm ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu các hội viên người Mỹ da đỏ đến một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần phải xin giấy giới thiệu từ PCP trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần được trợ giúp về các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ của Liên minh và cần dịch vụ chăm sóc **không phải** cấp cứu hay khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất. Liên minh có bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị ra nước ngoài mà không phải đến Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Liên minh sẽ **không** bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu đã thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Liên minh hoàn trả. Liên minh sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc được hoàn trả, hãy đọc Chương 2, “Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị” trong cẩm nang này.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc ở Lãnh thổ Hoa Kỳ như Samoa thuộc Mỹ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị sẽ được bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên gọi riêng của Medicaid ở California.) 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 Liên minh càng sớm càng tốt.

Yêu cầu bệnh viện lập bản sao thẻ ID Liên minh của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Liên minh. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã sử dụng tại một tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho Liên minh. Chúng tôi sẽ phối hợp với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để thu xếp cho Liên minh thanh toán các dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đang ở bên ngoài California và có nhu cầu cần mua các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú khẩn cấp, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Lưu ý: người Mỹ 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 số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Chúng tôi phục vụ từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận hỗ trợ từ người đại diện của Liên minh, hãy gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh, 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, Liên minh 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Mô hình chỉ định

Tùy thuộc vào PCP mà quý vị chọn, quý vị có thể được chỉ định một nhóm y tế. Điều này có nghĩa là trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần đến gặp bác sĩ thuộc mạng lưới của nhóm y tế.

Liên minh có ba nhóm y tế chính:

- Liên minh Y tế Alameda (Liên minh) – Mạng lưới trực tiếp
- Mạng lưới Trung tâm Y tế Cộng đồng (Community Health Center Network, CHCN) – Nhóm Y tế
- Nhóm Y tế Ưu tiên Trẻ em (Children’s First Medical Group, CFMG) - Nhóm Y tế

Liên minh có thể giúp quý vị tìm bác sĩ trong mạng lưới nhóm y tế của quý vị.

Xét nghiệm/Kiểm tra bệnh lý

Ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp, hội viên của Liên minh sẽ sử dụng Quest Diagnostics trong hầu hết các trường hợp cần sử dụng dịch vụ xét nghiệm và kiểm tra bệnh lý tại phòng khám hoặc ngoại trú.

Hệ thống Y tế Alameda (AHS)

Các hội viên được chỉ định vào Hệ thống Y tế Alameda (Alameda Health System, AHS) có thể nhận dịch vụ xét nghiệm thông qua các phòng khám AHS sau đây:

Eastmont Wellness
6955 Foothill Blvd.
Oakland, CA 94605
Số điện thoại: 1-510-567-5700

Hayward Wellness
664 Southland Mall Dr.
Hayward, CA 94545
Số điện thoại: 1-510-266-1700

Highland Wellness
1411 East 31st St.
Oakland, CA 94602



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Số điện thoại: 1-510-437-5039

Newark Wellness

6066 Civic Terrace Ave.

Newark, CA 94560

Số điện thoại: 1-510-505-1600

Cách thức hoạt động của dịch vụ chăm sóc có quản lý

Liên minh là chương trình bảo hiểm sức khỏe theo diện chăm sóc có quản lý. Liên minh cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên sinh sống tại Quận Alameda. Trong dịch vụ chăm sóc có quản lý, PCP, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác sẽ cùng hợp tác để chăm sóc cho quý vị.

Liên minh ký hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên của Liên minh. Nhóm Y tế bao gồm các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm Y tế sẽ làm việc với các nhà cung cấp khác như phòng xét nghiệm và nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm Y tế cũng được kết nối với bệnh viện. Kiểm tra thẻ ID Liên minh để biết tên PCP, nhóm y tế và bệnh viện của mình.

Khi tham gia Liên minh, quý vị sẽ chọn hoặc được chỉ định một PCP. PCP của quý vị là thành viên của nhóm y tế. PCP cùng nhóm y tế của quý vị chịu trách nhiệm chỉ đạo việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và yêu cầu xét nghiệm hoặc chụp X-quang nếu cần. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), Liên minh hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét chấp thuận trước (cho phép trước) cũng như quyết định xem có phê duyệt dịch vụ đó hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ phải đến gặp bác sĩ chuyên khoa và các chuyên gia y tế khác trong cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện từ bệnh viện có liên kết với nhóm y tế của mình. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế, quý vị có thể được chăm sóc ngay lập tức tại bất kỳ phòng cấp cứu, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào, ngay cả khi không liên kết với nhóm y tế của quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Chăm sóc khẩn cấp” và “Chăm sóc cấp cứu” trong Chương 3 của cẩm nang này.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ mà nhà cung cấp trong nhóm y tế không đáp ứng



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738

(TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

được. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp thuộc nhóm y tế khác hoặc ngoài mạng lưới. PCP của quý vị sẽ xin chấp thuận trước (cho phép trước) để đưa quý vị đến gặp nhà cung cấp này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự cho phép trước từ PCP, nhóm y tế hoặc Liên minh của mình thì quý vị mới có thể đến khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhà cung cấp không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ sức khỏe tâm thần trong mạng lưới.

Hội viên có cả Medicare và Medi-Cal

Hội viên có bảo hiểm chính khác như Medicare không cần phải được Liên minh chỉ định PCP và vẫn có thể gặp bác sĩ trong mạng lưới Liên minh. Để biết thêm thông tin về phạm vi bảo hiểm Medicare của quý vị, hãy gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) hoặc tham khảo EOC Medicare Advantage (MA) của quý vị. Để tìm hiểu thêm về các nhà cung cấp trong danh bạ nhà cung cấp MA của quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, Medicare sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trước và Liên minh có thể bao trả một phần. Liên minh cũng có thể bao trả cho các dịch vụ được Medi-Cal bao trả nhưng không được Medicare bao trả.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance làm PCP của mình. PCP mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc tìm qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Nếu muốn chọn một PCP mới, quý vị cũng cần gọi điện đến PCP mà quý vị muốn để đảm bảo họ vẫn tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có sẵn bác sĩ trước khi trở thành hội viên của Liên minh và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới Liên minh, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng 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 Chương 2, “Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị” trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Liên minh. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy đọc mục “Giấy giới thiệu” ở phần sau trong chương này.

Xin nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một PCP, Liên minh 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 từ Liên minh 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 Liên minh. Hãy chắc chắn PCP này có nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình qua mạng khi đăng nhập vào tài khoản cá nhân trên Cổng thông tin hội viên của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.

Bệnh viện

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

Nếu không phải là trường hợp cấp cứu nhưng 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, thuộc mạng lưới nhà cung cấp Liên minh. Danh bạ nhà cung cấp có liệt kê những bệnh viện trong mạng lưới Liên minh.

Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Liên minh để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết, bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ phòng ngừa và định kỳ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu hoặc cho phép từ PCP của mình để nhận những dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876 (TTY 711).

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp của quý vị không nhất thiết phải nằm trong mạng lưới nhà cung cấp Liên minh. 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). Để được trợ giúp tìm nhà cung cấp Medi-Cal bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp Liên minh, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Danh bạ nhà cung cấp

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê những nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh. Mạng lưới này bao gồm nhóm các nhà cung cấp hợp tác với Liên minh.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê những bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, điều dưỡng chữa trị, y tá hộ sinh, trợ lý y khoa, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, FQHC, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS), cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà, công ty cung cấp dịch vụ y tế, chuyên gia hỗ trợ thai kỳ, nhà cung cấp Hỗ trợ Cộng đồng (Community Support, CS), nhà cung cấp Quản lý Chăm sóc Tăng cường (Enhanced Care Management, ECM), Trung tâm Sinh sản Độc lập (Freestanding Birth Center, FBC), IHCP và RHC.

Danh bạ nhà cung cấp có tên nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc, ngôn ngữ sử dụng và liệu nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh bạ nhà cung cấp cũng cho biết liệu nhà cung cấp có thông báo cho Liên minh rằng họ cung cấp dịch vụ khẳng định giới hay không. Danh bạ nhà cung cấp cũng cho biết tiện nghi hỗ trợ sử dụng 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 kèm thanh vịn.

Để biết thêm thông tin về trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, việc hoàn thành chương trình bác sĩ nội trú, quá trình đào tạo và chứng nhận chuyên khoa của bác sĩ, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị có thể tìm Danh bạ nhà cung cấp qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị cần bản in Danh bạ nhà cung cấp, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Quý vị có thể 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 mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711).

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải hỗ trợ tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tối thiểu, họ phải đề nghị xếp cho quý vị lịch hẹn trong các khung thời gian được trình bày tại bảng bên dưới. Liên minh phải phê chuẩn việc giới thiệu đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để được chăm sóc nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới theo các tiêu chuẩn tiếp cận kịp thời này.

Loại cuộc hẹn khám	Quý vị sẽ có thể nhận cuộc hẹn khám trong vòng:
Các cuộc hẹn khám chăm sóc khẩn cấp mà không cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn khám chăm sóc khẩn cấp cần có sự chấp thuận trước (cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khám chăm sóc chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ), bao gồm cả bác sĩ tâm thần	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khám chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Loại cuộc hẹn khám	Quý vị sẽ có thể nhận cuộc hẹn khám trong vòng:
Các cuộc hẹn khám 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 khám gần nhất
Các cuộc hẹn 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)

Đôi khi việc phải chờ đợi lâu hơn để được hẹn khám không phải là sự cố. 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. Quý vị có thể chọn chờ đến cuộc hẹn khám sau đó hoặc gọi cho Liên minh để đến gặp một nhà cung cấp khác theo ý muốn của quý vị. Nhà cung cấp và Liên minh sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể đề xuất một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi đối với tình trạng bệnh lý đang tiếp diễn hoặc cấp giấy giới thiệu dài hạn đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy theo nhu cầu của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, khi gọi cho Liên minh hoặc khi nhận các dịch vụ được bao trả. Dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích việc nhờ trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711, từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để được chăm sóc

Liên minh 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 sinh sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển tùy thuộc vào quận mà quý vị sinh sống.

Nếu Liên minh không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi phù hợp với 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 Liên minh đối với nơi quý vị sinh sống, hãy truy cập www.alamedaalliance.org. Hoặc gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Vị trí của nhà cung cấp đó được coi là xa nếu quý vị không thể đến đó trong phạm vi phù hợp với các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển do Liên minh quy định cho quận của quý vị, cho dù có bất kỳ tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào khác mà Liên minh có thể áp dụng cho Mã bưu điện của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp cách xa khu vực quý vị sinh sống, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở gần quý vị hơn. Nếu Liên minh không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị tại một nhà cung cấp ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Liên minh sắp xếp phương tiện đưa đón để quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp của mình, 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 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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 Liên minh của quý vị khi thực hiện cuộc gọi.
- Để lại một lời nhắn cùng với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa.
- Mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Liên minh của quý vị đến cuộc hẹn khám.
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón đến cuộc hẹn khám của quý vị, nếu cần thiết.
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, nếu cần, trước cuộc hẹn khám để có thể nhận dịch vụ vào thời điểm quý vị đến thăm khám.
- Đến cuộc hẹn khám 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 đưa ra
- Gọi ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn hay sẽ đến trễ.
- Chuẩn bị sẵn những câu hỏi và thông tin thuốc.
- Hỏi PCP của quý vị về chính sách và quy trình của họ đối với trường hợp lỡ hẹn, hủy và/hoặc đặt lại cuộc hẹn.

Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp cần được chăm sóc của mình và PCP của quý vị không có mặt để trao đổi, hãy gọi đến Đường dây Y tá Tư vấn Liên minh theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876 (TTY 711).

Đến cuộc hẹn khám của quý vị

Nếu quý vị không có phương tiện đến nơi hẹn khám để nhận các dịch vụ được bao trả và về nhà, Liên minh có thể giúp bố trí dịch vụ đưa đón cho quý vị. Tùy thuộc vào tình huống của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện được Đưa đón y tế hoặc Đưa đón phi y tế. Những dịch vụ đưa đón này không dành cho trường hợp cấp cứu và được cung cấp miễn phí.

Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911**. Việc đưa đón sẽ áp dụng cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến chăm sóc cấp cứu.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Để tìm hiểu thêm thông tin, hãy đọc mục “Quyền lợi đưa đón trong các trường hợp không phải cấp cứu” trong Chương 4 của cẩm nang này.

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 nhà cung cấp sẽ yêu cầu quý vị gọi điện trước 24 giờ (1 ngày làm việc) so với lịch hẹn khám của quý vị nếu quý vị cần hủy lịch. Nếu quý vị lỡ hẹn nhiều lần, nhà cung cấp có thể ngừng chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được bao trả trừ khi quý vị phải đóng Chi phí lưu trú hàng tháng cho việc chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Đối với các hội viên có nhu cầu chăm sóc dài hạn và phải chịu Chi phí lưu trú hàng tháng” trong Chương 2 của cẩm nang này. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID Liên minh và thẻ BIC Medi-Cal của mình 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 Bản 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 số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các loại thuốc theo toa, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711). Hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Hãy cho Liên minh biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do nhận hóa đơn. Liên minh sẽ giúp quý vị xác định hóa đơn đó có phải cho dịch vụ được bao trả hay không. Quý vị không cần thanh toán cho nhà cung cấp bất cứ số tiền nào mà Liên minh chưa giải quyết đối với dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nhưng chưa nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước)



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

từ Liên minh, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc mà mình nhận được.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Liên minh trước khi đến thăm khám với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trừ khi:

- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, trong trường hợp này, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất.
- Quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh và cần được chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp đó, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm 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 (cho phép 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 bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận mà không cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới vì dịch vụ đó không có sẵn trong mạng lưới Liên minh, quý vị sẽ không phải thanh toán miễn là dịch vụ chăm sóc đó là dịch vụ được Medi-Cal bao trả và quý vị đã được Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước). Để tìm hiểu thêm 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 trả mà quý vị cho rằng mình không có nghĩa vụ phải thanh toán, hãy gọi theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể gửi yêu cầu hoàn tiền cho hội viên tới Liên minh. Quý vị sẽ cần báo cho Liên minh biết bằng văn bản về vật tư hoặc dịch vụ mà quý vị đã chi trả. Liên minh sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không.

Nếu có thắc mắc, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ trong hệ thống của Bộ Cựu chiến binh hoặc các dịch vụ không được bao trả hay không được cho phép nhận bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Liên minh sẽ không hoàn trả cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ sử dụng là dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị chưa thanh toán Chi phí lưu trú hàng tháng theo Medi-Cal.
- 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 yêu cầu được hoàn trả các khoản tiền đồng trả Medicare Phần D cho các loại thuốc theo toa được bao trả theo chương trình Medicare Phần D của quý vị.

Giới thiệu

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa để chăm sóc cho mình, PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là nhà cung cấp tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ trao đổi với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS sẽ đặt ra khung thời gian để các hội viên lấy hẹn. Những khung thời gian này sẽ được liệt kê tại phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” trước đó trong chương này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt hẹn lịch thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng khám, 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 gặp phải 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. Việc có giấy giới thiệu dài hạn có nghĩa là quý



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

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 xin giấy giới thiệu dài hạn hoặc muốn lấy bản sao chính sách giới thiệu của Liên minh, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu đối với:

- Các buổi thăm khám với PCP
- Các buổi thăm khám với bác sĩ sản khoa/phụ khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN)
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi 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 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 điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú và điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích (Substance Use Disorder, SUD) mà không cần được cha mẹ hoặc người giám hộ đồng ý. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên” ở phần sau của chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn (Substance use disorder, SUD) do sử dụng chất kích thích” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Giới thiệu theo Đạo luật Công bằng trong Chăm sóc Bệnh Ung thư của California

Để điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Các yếu tố này bao gồm việc chẩn đoán đúng và được các bác sĩ chuyên khoa ung thư điều trị kịp thời. Theo Đạo luật Công bằng trong Chăm sóc Bệnh Ung thư mới của California, nếu



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư phức tạp, quý vị sẽ được phép yêu cầu giấy giới thiệu từ bác sĩ của mình để được nhận dịch vụ điều trị ung thư từ trung tâm ung thư trong mạng lưới do Viện Ung Thư Quốc Gia Hoa Kỳ (National Cancer Institute, NCI) chỉ định, cơ sở liên kết với Chương trình Nghiên cứu Ung thư Cộng đồng của NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) hoặc trung tâm nghiên cứu ung thư đạt tiêu chuẩn.

Nếu Liên minh không sở hữu trung tâm ung thư trong mạng lưới do NCI chỉ định, Liên minh sẽ cho phép quý vị có thể yêu cầu giấy giới thiệu để được nhận điều trị ung thư ở một trong số những trung tâm ngoài mạng lưới này tại California, nếu trung tâm ngoài mạng lưới và Liên minh đồng ý thanh toán, trừ khi quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, hãy liên hệ với Liên minh để xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ ở một trong số những trung tâm ung thư này hay không.

Quý vị đã sẵn sàng cai thuốc chưa? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, hãy gọi 1-800-300-8086. Nếu cần tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.kickitca.org.

Chấp thuận trước (cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần đề nghị Liên minh cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Việc này được gọi là yêu cầu chấp thuận trước hay cho phép trước. Như vậy có nghĩa là Liên minh phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc đó cần thiết (thiết yếu) về mặt y tế.

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 trạng hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

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 hoặc giúp giảm bớt bệnh hay 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 Liên minh:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Liên minh, nếu không phải là trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm Cơ sở Chăm sóc Bán cấp tính dành cho người lớn và trẻ em có ký hợp đồng với Đơn vị Chăm sóc Bán cấp tính của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ sở Chăm sóc Trung gian dành cho Người khuyết tật Phát triển (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), ICF/DD-Phục hồi chức năng (ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H), ICF/DD-Điều dưỡng (ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N))
- Phương pháp điều trị chuyên biệt, chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- 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 (cho phép trước).

Liên minh sẽ có năm ngày làm việc kể từ khi Liên minh nhận được thông tin cần thiết hợp lý để ra quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) đối với yêu cầu xin chấp thuận trước (cho phép trước). Khi nhà cung cấp đưa ra yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) và Liên minh nhận thấy rằng việc thực hiện theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng thành công, duy trì hay phục hồi tối đa chức năng của quý vị, Liên minh sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) trong thời gian không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), Liên minh 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 hoặc năm ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu cho dịch vụ đó. Nhân viên y tế hoặc lâm sàng, như bác sĩ, y tá và dược sĩ sẽ là người duyệt xét yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Liên minh sẽ không gây ảnh hưởng đến quyết định của người duyệt xét trong việc từ chối hoặc chấp thuận bảo hiểm hay dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Liên minh không chấp thuận yêu cầu đó, Liên minh sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo quyết định (Notice of Action, NOA). NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

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

Quý vị tuyệt đối không cần phải xin chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó ở ngoài mạng lưới Liên minh hoặc 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 xin chấp thuận trước (cho phép 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 việc chấp thuận trước (cho phép trước), hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu muốn đảm bảo chẩn đoán của mình là chính xác, 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. Liên minh sẽ trả chi phí xin ý kiến thứ hai nếu quý vị hay nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu điều đó, đồng thời quý vị cũng lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần xin Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước) khi lấy ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. 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 điều kiện có thể đưa ra ý kiến cho quý vị.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và được hỗ trợ chọn nhà cung cấp, hãy gọi theo số



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị cũng có thể giúp quý vị lấy giấy giới thiệu để xin ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

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

Nếu Liên minh 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 đọc mục “Khiếu nại” ở Chương 6 của cẩm nang này.

Chăm sóc nhạy cảm

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

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ khi nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quý vị có thể nhận chúng một cách bí mật, điều đó có nghĩa là cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị sẽ không được thông báo hoặc liên hệ nếu quý vị nhận những dịch vụ này khi chưa có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận các dịch vụ sau ở mọi lứa tuổi mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ hỗ trợ các vấn đề tấn công tình dục
- Dịch vụ hỗ trợ các vấn đề mang thai và các dịch vụ liên quan đến thai kỳ, bao gồm dịch vụ phá thai
- Dịch vụ về kế hoạch hóa gia đình, chẳng hạn như dịch vụ tránh thai (ví dụ: kiểm soát sinh sản)



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

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

- Điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại trú. Điều này sẽ phụ thuộc vào sự trưởng thành và khả năng tham gia dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, do một chuyên viên xác định.
- Chẩn đoán và điều trị nhiễm trùng, bệnh truyền nhiễm hoặc bệnh lây nhiễm, bao gồm cả Vi rút gây suy giảm miễn dịch ở người (Human Immunodeficiency Virus, HIV)/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immune Deficiency Syndrome, AIDS)
- Phòng ngừa, xét nghiệm, chẩn đoán và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, STI) như giang mai, lậu, chlamydia và herpes simplex.
- Dịch vụ hỗ trợ nạn nhân bị bạo lực trong quan hệ tình cảm
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD) đối với tình trạng lạm dụng ma túy và cồn bao gồm các dịch vụ sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên từ bất kỳ nhà cung cấp hoặc phòng khám Medi-Cal nào. Các nhà cung cấp không nhất thiết phải nằm trong mạng lưới Liên minh. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu từ PCP hoặc được chấp thuận trước (cho phép trước).

Nếu quý vị chọn nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ **không** liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm thì các dịch vụ này có thể không được bao trả.

Để tìm nhà cung cấp Medi-Cal bên ngoài mạng lưới Medi-Cal của Liên minh dành cho các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên hoặc để yêu cầu hỗ trợ đưa đón đến nhà cung cấp, hãy gọi Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Để biết thêm về các dịch vụ tránh thai, hãy đọc “Dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Liên minh không bao trả các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên thuộc hạng mục các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS) hoặc hầu hết các dịch vụ SUD. Quận mà quý vị sinh sống sẽ bao trả những dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, bao gồm cách tiếp cận các dịch vụ này, hãy đọc “Dịch



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS)” và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)” trong Chương 4 của cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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

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

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với người đại diện về những lo lắng đối với sức khỏe của mình bằng cách gọi đến Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 miễn cước theo số 1-888-433-1876 (TTY 711).

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có. Quý vị có thể yêu cầu gửi thông tin đến một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu trao đổi bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Thông báo thực hành quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người lớn

Nếu quý vị là người lớn từ 18 tuổi trở lên, quý vị không cần phải đến PCP của mình để được chăm sóc riêng tư hoặc nhạy cảm. Quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào để nhận những loại dịch vụ chăm sóc này:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai. Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, các dịch vụ này bao gồm triệt sản.
- Xét nghiệm mang thai, tư vấn thai kỳ và các dịch vụ liên quan đến thai kỳ khác
- 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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hay phòng khám quý vị chọn không cần phải tham gia mạng lưới Liên minh. Quý vị có thể chọn đến bất kỳ nhà cung cấp nào của Medi-Cal để thăm khám các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc xin Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc không được nêu là dịch vụ chăm sóc nhạy cảm ở đây từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cần được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp dịch vụ, hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ đưa đón), hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876 (TTY 711).

Liên minh sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm chương trình Liên minh hoặc người đăng ký chính hoặc cho bất kỳ người ghi danh Liên minh nào khi chưa có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình theo hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin đó đến một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu trao đổi bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Thông báo thực hành quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.

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. 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. Quý vị vẫn có thể sử dụng những dịch vụ này từ nhà cung cấp khác. 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. Liên minh cũng có thể trao đổi với quý vị để tìm nhà cung cấp.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp sẽ không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây ngay cả khi các dịch vụ đó được Medi-Cal bao trả:

- 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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

- Điều trị tình trạng vô sinh
- Phá thai

Để đảm bảo quý vị chọn được nhà cung cấp có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Hỏi xem nhà cung cấp có thể cũng như sẵn lòng cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không. Hoặc gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Những dịch vụ này đều có sẵn cho quý vị. Liên minh sẽ đảm bảo rằng quý vị và các thành viên trong gia đình có thể thăm khám với nhà cung cấp (bác sĩ, bệnh viện và phòng khám) cho quý vị sự chăm sóc mà quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được trợ giúp tìm nhà cung cấp, hãy gọi cho Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** 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 sóc khẩn cấp đều không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, cuộc hẹn thăm khám của quý vị sẽ được thu xếp trong vòng 48 giờ. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị cần yêu cầu xin 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 lạc với PCP của mình, hãy gọi 1-510-747-4567 hoặc gọi số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn cước của Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số 1-888-433-1876 (TTY 711) để tìm hiểu mức chăm sóc phù hợp nhất với quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là do:

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

Khi quý vị ở trong khu vực dịch vụ của Liên minh và cần chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần được chấp thuận trước (cho phép trước) khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Liên minh. Nếu quý vị cần được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) hoặc truy cập www.alamedaalliance.org.

Nếu ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh nhưng vẫn trong lãnh thổ Hoa Kỳ, quý vị không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực dịch vụ. 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích khẩn cấp, hãy gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích của quận quý vị hoặc Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích tại quận của quý vị hoặc Chương trình Sức khỏe Hành vi Liên minh bất kỳ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn cước của tất cả các quận, hãy truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị nhận thuốc ngay trong buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp được bao trả của mình, Liên minh sẽ bao trả các loại thuốc đó như một phần của dịch vụ thăm khám mà quý vị được bao trả. Nếu nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp của quý vị kê cho quý vị một toa thuốc mà quý vị cần để mang đến nhà thuốc, Medi-Cal Rx sẽ quyết định có nên bao trả cho các loại thuốc đó hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc “Các loại thuốc theo toa do Medi-Cal Rx bao trả” ở Chương 4 của cẩm nang này.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Chăm sóc cấp cứu

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất. Đối với trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước).

Nếu quý vị ở trong lãnh thổ Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Samoa thuộc Mỹ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị đang ở ngoài Hoa Kỳ, chương trình chỉ bao trả cho các dịch vụ chăm sóc 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 loại bệnh hoặc chấn thương mà một người bình thường (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) biết cần nhắc (có suy tính hợp lý), cũng như 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) sẽ gặp nguy hiểm nghiêm trọng. Việc này bao gồm nguy cơ tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, các cơ quan, hoặc bộ phận cơ thể của quý vị. Ví dụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:

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

Không đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc mà không cần thiết ngay lúc đó. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

sóc thông thường từ PCP của quý vị, đó là người hiểu rõ nhất về quý vị. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hay Liên minh trước khi đến ER. Tuy nhiên, 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 cước 1-888-433-1876 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu bên ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh, hãy đến ER gần nhất, ngay cả khi ER đó không thuộc mạng lưới Liên minh. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Liên minh. Quý vị hay bệnh viện nơi quý vị được tiếp nhận cần gọi cho Liên minh 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, Liên minh 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**.

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 Liên minh.

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang gặp khủng hoảng, vui lòng liên hệ với Đường dây nóng về khủng hoảng và tự tử **988**. **Gọi hoặc gửi tin nhắn văn bản đến 988 hoặc trò chuyện qua mạng tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây nóng về khủng hoảng và tự tử **988** cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng. Bao gồm những người đang có cảm xúc đau khổ và những người cần được hỗ trợ khi có ý định tự tử, vấn đề sức khỏe tâm thần và/hoặc khủng hoảng sử dụng chất gây nghiện.

Hãy nhớ: Không gọi **911** trừ khi quý vị có lý do tin rằng mình đang gặp trường hợp cấp cứu y tế. 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. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Đường dây Y tá Tư vấn Liên minh 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 1-888-433-1876 hoặc (TTY 711).

Đường dây Y tá Tư vấn

Đường dây Y tá Tư vấn Liên minh có thể cung cấp miễn phí cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876 (TTY 711) để:

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

Đường dây Y tá Tư vấn **không thể** hỗ trợ đặt lịch hẹn khám tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Hãy gọi cho văn phòng nhà cung cấp nếu quý vị cần hỗ trợ các dịch vụ này.

Đường dây Y tá Tư vấn có cung cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị cần.

Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe

Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe, hay 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 cũng có thể liệt kê loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

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. Liên minh 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.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi đến Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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 mạng của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tại

www.organdonor.gov.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Các quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được Liên minh bao trả. 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 Liên minh. Quý vị phải xin Liên minh 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, chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp nhất định bên ngoài khu vực dịch vụ của Liên minh. 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 không thuộc mạng lưới, nhưng quý vị phải xin Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước) đối với việc 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 trạng hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được bao trả, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Những hội viên dưới 21 tuổi sẽ nhận được thêm các quyền lợi và dịch vụ. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Một số quyền lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe cơ bản do Liên minh cung cấp được liệt kê dưới đây. Các quyền lợi và dịch vụ có dấu sao (*) là các quyền lợi cần được chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)*
- Xét nghiệm dị ứng và thuốc tiêm
- Các dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê*
- Phòng ngừa bệnh suyễn
- Thính học*
- Dịch vụ quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học*
- Phục hồi chức năng tim*
- Dịch vụ nắn khớp xương*
- Hóa trị và xạ trị
- Đánh giá tình trạng nhận thức
- Dịch vụ của Nhân viên y tế cộng đồng (Community Health Worker, CHW)
- Hỗ trợ từ cộng đồng*
- Dịch vụ quản lý ca bệnh phức tạp (Complex Care Management, CCM)
- Dịch vụ nha khoa – giới hạn (do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)/chuyên gia y tế thực hiện tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ chạy thận/lọc máu
- Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ
- Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)*
- Dịch vụ điều trị theo cặp
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dịch vụ quản lý chăm sóc tăng cường (Enhanced Care Management, ECM)*
- Dinh dưỡng qua và ngoài đường tiêu hóa*
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới)
- Chăm sóc khẳng định giới*
- Các dịch vụ và thiết bị tập luyện chức năng*
- Phổ biến kiến thức về sức khỏe
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc cuối đời*
- Tiêm ngừa (tiêm chủng)
- Dịch vụ chăm sóc phẫu thuật và y tế nội trú*
- Cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người khuyết tật khả năng phát triển*
- Xét nghiệm và chụp quang tuyến*
- Các dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn*
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Điều trị sức khỏe tâm thần
- Trị liệu chức năng*
- Ghép tạng và tủy xương*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Vật tư dùng cho phẫu thuật tạo hậu môn nhân tạo và đường tiết niệu*
- Dịch vụ ngoại trú của bệnh viện*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Chăm sóc giảm nhẹ*
- Các buổi thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi*
- Giải trình tự Toàn bộ Bộ gen Nhanh chóng
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, bao gồm dịch vụ bán cấp tính*
- Thăm khám chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư*
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích
- Dịch vụ phẫu thuật*
- Khám từ xa/chăm sóc sức khỏe từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể xem các định nghĩa và mô tả về dịch vụ được bao trả trong Chương 8, “Các số và thuật ngữ quan trọng cần biết” trong cẩm nang 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 trạng 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 hay lấy lại được chức năng hoạt động.

Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ sẽ được xem là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được biết đến là Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ [Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT]). Trong đó bao gồm các dịch vụ chăm sóc



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

thần hoặc duy trì tình trạng hiện thời, ngăn không dẫn đến 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

Liên minh 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 Liên minh.

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

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

Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả những dịch vụ được bao trả đã liệt kê trên đây, cũng như mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác, kiểm tra sàng lọc, tiêm ngừa, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng khiếm khuyết, bệnh cũng như tình trạng thể chất và tâm thần, theo yêu cầu của quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên. Theo luật liên bang, quyền lợi này được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT)

Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên cung cấp dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và trẻ vị thành niên dưới 21 tuổi ghi danh tham gia.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên sẽ bao trả nhiều dịch vụ hơn các dịch vụ mà người lớn được hưởng. Quyền lợi này được thiết kế nhằm đảm bảo trẻ em sẽ được phát hiện và chăm sóc sớm để ngăn ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe càng sớm càng tốt. Mục tiêu của Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên là đảm bảo mỗi trẻ đều được chăm sóc sức khỏe khi trẻ cần – chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

Liên minh 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 Liên minh. Vui lòng đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau trong chương này.

Các quyền lợi Medi-Cal được Liên minh bao trả

Dịch vụ ngoại trú (xe cứu thương)

Tiêm ngừa cho người lớn (tiêm chủng)

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ tiêm ngừa (tiêm chủng) cho người lớn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần được chấp thuận trước (cho phép trước) khi đó là dịch vụ phòng ngừa. Liên minh bao trả cho những loại tiêm ngừa (tiêm chủng) theo khuyến nghị của Ủy Ban Cố Vấn Về Thực Hành Tiêm Chủng (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) thuộc Trung Tâm Kiểm Soát Và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) dưới dạng dịch vụ phòng ngừa, bao gồm cả diện tiêm ngừa (tiêm chủng) mà quý vị cần khi đi xa.

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

Chăm sóc dị ứng

Liên minh 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê

Liên minh 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

Liên minh bao trả dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong việc điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn ở mức tối đa hai dịch vụ mỗi tháng hoặc kết hợp hai dịch vụ mỗi tháng từ các dịch vụ sau: châm cứu, thính học, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ. Giới hạn này không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Liên minh có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên dưới đây đủ điều kiện nhận 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 trong bệnh viện của quận, phòng khám ngoại trú, Trung tâm Y tế Đạt chuẩn Liên bang (FQHC) hoặc Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC) thuộc mạng lưới của Liên minh. 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 tình trạng nhận thức

Liên minh sẽ bao trả một lần đánh giá tình trạng nhận thức hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên, 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. Phần đánh giá sức khỏe nhận thức sẽ tìm kiếm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.

Dịch vụ của Nhân viên y tế cộng đồng (CHW)

Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ của CHW dành cho cá nhân theo khuyến nghị của bác sĩ hoặc chuyên gia hành nghề được cấp phép khác để phòng ngừa bệnh tật,



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

thương 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 lẫn tinh thần. Dịch vụ CHW không giới hạn địa điểm cung cấp dịch vụ và các hội viên có thể nhận dịch vụ ở những nơi như phòng cấp cứu. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Phổ biến kiến thức về sức khỏe và hỗ trợ hoặc ủng hộ cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc bệnh truyền nhiễm; bệnh trạng về hành vi, chu sinh và răng miệng; phòng ngừa bạo lực hoặc 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
- Định hướng sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo và hỗ trợ để trợ giúp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn lực cộng đồng
- Dịch vụ sàng lọc và đánh giá không yêu cầu giấy phép, và giúp kết nối hội viên với các dịch vụ nhằm cải thiện sức khỏe của họ

Các dịch vụ phòng ngừa bạo lực của CHW dành cho các hội viên đáp ứng bất kỳ trường hợp nào sau đây theo xác định của chuyên gia hành nghề được cấp phép:

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

Các dịch vụ phòng ngừa bạo lực của CHW áp dụng riêng cho tình trạng bạo lực cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Các dịch vụ CHW có thể được cung cấp cho các hội viên gặp tình trạng bạo lực gia đình/giữa các cá nhân thông qua các lộ trình khác cùng với đào tạo/kinh nghiệm cụ thể cho những nhu cầu đó.

Dịch vụ chạy thận và lọc máu

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ

Liên minh bao trả các dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ do các nhà cung cấp dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ trong mạng lưới thực hiện trong thời gian hội viên mang thai; trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, bao gồm thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm kể từ khi kết thúc thai kỳ của hội viên. Medi-Cal không bao trả cho tất cả các dịch vụ liên quan đến chuyên gia hỗ trợ thai kỳ. Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ không bao gồm việc chẩn đoán tình trạng y tế, cung cấp tư vấn y khoa hoặc thực hiện bất kỳ loại đánh giá, thăm khám hay thủ thuật lâm sàng nào. Các dịch vụ Medi-Cal sau đây không thuộc phạm vi quyền lợi chuyên gia hỗ trợ thai kỳ:

- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Quán bụng sau phẫu thuật mổ lấy thai do nhân viên lâm sàng thực hiện
- Điều phối hồ sơ lâm sàng
- Lớp học nhóm về giáo dục sinh nở
- Phở biến kiến thức về sức khỏe toàn diện, bao gồm định hướng, đánh giá và lập kế hoạch (dịch vụ trong chương trình Dịch vụ Chu sinh Toàn diện)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến thai kỳ, sinh nở và thời kỳ hậu sản
- Liệu pháp thôi miên (dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa (Non-Specialty Mental Health Service, NSMHS))
- Tư vấn, lớp học nhóm về nuôi con bằng sữa mẹ cùng các vật tư hỗ trợ
- Dịch vụ Hỗ trợ từ cộng đồng cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ dinh dưỡng (đánh giá, tư vấn và xây dựng kế hoạch chăm sóc)
- Dịch vụ đưa đón

Nếu hội viên cần hoặc muốn sử dụng dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ hoặc các dịch vụ liên quan đến thai kỳ **không được** bao trả, hội viên hoặc chuyên gia hỗ trợ thai kỳ có thể yêu cầu dịch vụ chăm sóc đó. Hãy gọi cho PCP của hội viên hoặc Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Nhà cung cấp dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ là người đỡ đẻ có trách nhiệm phổ biến kiến thức về sức khỏe, vận động cũng như hỗ trợ về thể chất, tinh thần lẫn phi y tế cho sản phụ trước, trong cũng như sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ khi thai chết lưu, sảy thai và phá thai.

Tất cả hội viên đang mang thai hoặc sau sinh đều có thể nhận được các dịch vụ sau từ



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

nhà cung cấp dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ trong mạng lưới:

- Một lần thăm khám ban đầu
- Tối đa tám lần thăm khám bổ sung, có thể bao gồm cả thăm khám trước sinh và sau sinh
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh nở (bao gồm cả chuyển dạ và sinh nở dẫn đến thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa hai lần thăm khám hậu sản mở rộng kéo dài ba giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Hội viên có thể có thêm tối đa chín lần thăm khám hậu sản khi có văn bản khuyến nghị bổ sung từ bác sĩ hoặc chuyên viên hành nghề được cấp phép khác.

Hội viên đang mang thai hoặc sau sinh muốn sử dụng dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ có thể tìm chuyên gia hỗ trợ thai kỳ bằng cách gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Liên minh phải phối hợp để các hội viên có thể tiếp cận dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ ngoài mạng lưới nếu không có nhà cung cấp dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ trong mạng lưới.

Dịch vụ điều trị theo cặp

Liên minh sẽ bao trả các dịch vụ chăm sóc Sức khỏe hành vi theo cặp (Dyadic Behavioral Health, DBH) cho hội viên và người chăm sóc của họ nếu cần thiết về mặt y tế. Một cặp ở đây được định nghĩa là trẻ từ 0 đến 20 tuổi và cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ. Chăm sóc theo cặp sẽ phục vụ cha mẹ hoặc người chăm sóc cùng với trẻ. Dịch vụ này hướng tới việc đảm bảo tinh thần gia đình nhằm hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.

Dịch vụ chăm sóc theo cặp bao gồm:

- Khám sức khỏe DBH cho trẻ
- Dịch vụ Hỗ trợ cộng đồng toàn diện theo cặp
- Dịch vụ giáo dục tâm lý theo cặp
- Dịch vụ dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc theo cặp
- Đào tạo gia đình theo cặp, và
- Tư vấn phát triển cho trẻ em và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho sản phụ



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Phẫu thuật ngoại trú

Liên minh bao trả cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải được chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi nhận. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được xem là tự chọn. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

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

Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)

Liên minh 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, thiết bị, thủ công và điện cho bàn chân người. Dịch vụ này bao gồm điều trị mắt cá chân và gân, dây chằng nối với bàn chân. Ngoài ra cũng kèm theo điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân chân kiểm soát chức năng của bàn chân.

Các liệu pháp điều trị

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

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

Liên minh bao trả cho những dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh sau:

- Sinh con tại trung tâm sinh nở, tại nhà hoặc bệnh viện dựa trên nguyện vọng của hội viên và phương pháp tốt nhất về mặt y tế cho họ.
- Máy hút sữa và vật tư
- Phổ biến kiến thức và hỗ trợ việc nuôi con bằng sữa mẹ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Tư vấn
- Chẩn đoán và tư vấn về rối loạn di truyền ở thai nhi
- Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ
- Khám sàng lọc sức khỏe tâm thần cho sản phụ, ít nhất một lần trong thời kỳ mang thai và một lần trong sáu tuần đầu sau khi sinh. Có thể cung cấp thêm các buổi



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

khám sàng lọc nếu điều đó là tốt nhất cho sức khỏe của hội viên.

- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần cho sản phụ
- Chăm sóc trẻ sơ sinh
- Giáo dục dinh dưỡng
- Phổ biến kiến thức sức khỏe liên quan đến thai sản
- Chăm sóc trước, trong và sau sinh do y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM), nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM) hoặc bác sĩ thực hiện, dựa trên nguyện vọng của hội viên và phương pháp tốt nhất về mặt y tế cho họ
- Đánh giá và giới thiệu khám sức khỏe xã hội và tâm thần
- Thực phẩm bổ sung vitamin và khoáng chất

Tất cả hội viên đang mang thai và sau sinh đều có thể nhận được tất cả các dịch vụ trên. Hội viên có thể liên hệ với Phòng Dịch vụ Hội viên theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để được trợ giúp nhận dịch vụ.

Bảo hiểm sau sinh mở rộng

Liên minh bao trả phạm vi bảo hiểm toàn diện trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thay đổi thu nhập hay nguyên nhân kết thúc thai kỳ.

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 qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. 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.

Không phải tất cả các dịch vụ bao trả đều được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu những loại dịch vụ được cung cấp thông qua hình thức chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều phải 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. Quý vị không cần sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu, không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Quý vị có thể thực hiện đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào với một nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong mạng lưới Liên minh 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 bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Liên minh để xác định mức độ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả khám sàng lọc cho thấy quý vị bị suy giảm chức năng nhẹ hoặc trung bình do tình trạng sức khỏe tâm thần, Liên minh có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Liên minh 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
- Dịch vụ xét nghiệm ngoại trú
- Các loại thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú 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
- Trị liệu gia đình có sự tham gia của ít nhất hai thành viên trong gia đình. Ví dụ về trị liệu gia đình có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - 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)

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần do Liên minh cung cấp, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Nếu phương pháp điều trị mà quý vị cần cho chứng rối loạn sức khỏe tâm thần của quý vị không có trong mạng lưới Liên minh hoặc PCP hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong thời gian được liệt kê bên trên tại phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, Liên minh sẽ bao trả và giúp quý vị thu xếp các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần cho thấy rằng quý vị có thể đang bị suy giảm chức năng cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Liên minh sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn khám đầu tiên với nhà cung cấp thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để lựa chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Nếu quý vị hoặc người quen của quý vị đang gặp khủng hoảng, hãy liên hệ với Đường dây nóng về khủng hoảng và tự tử **988**. **Gọi hoặc gửi tin nhắn văn bản đến 988 hoặc trò chuyện qua mạng tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây nóng về khủng hoảng và tự tử **988** cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí và riêng tư. Bất kỳ ai cũng có thể nhận được sự giúp đỡ, bao gồm cả những người đang gặp khó khăn về mặt cảm xúc và những người cần được hỗ trợ khi có ý định tự tử, vấn đề sức khỏe tâm thần và/hoặc khủng hoảng do sử dụng chất kích thích.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

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

Liên minh sẽ bao trả tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Samoa thuộc Mỹ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ). Liên minh cũng bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

Trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng kèm 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 (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) biết cần



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

nhắc (có suy tính hợp lý) có thể dự kiến sẽ dẫn đến bất kỳ vấn đề nào sau đây:

- Nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị
- Làm tổn hại nghiêm trọng đến chức năng của cơ thể
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể
- Nguy cơ nghiêm trọng trong trường hợp người mang thai đang chuyển dạ, tức là chuyển dạ tại thời điểm xảy ra một trong những điều sau đây:
 - Không có đủ thời gian để đưa quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh
 - Việc chuyển viện có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hay thai nhi

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, Liên minh sẽ bao trả cho lượng thuốc theo toa đó như một phần của dịch vụ chăm sóc cấp cứu quý vị được bao trả. 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 bao trả cho toa thuốc đó.

Nếu quý vị cần lượng thuốc cấp cứu từ một nhà thuốc ngoại trú trong khi đang đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bao trả thuốc, chứ không phải là Liên minh. Nếu nhà thuốc cần trợ giúp trong việc cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu, hãy yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Dịch vụ đưa đón cấp cứu

Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ xe cứu thương để giúp đưa quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong tình huống cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải 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 chăm sóc 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 Liên minh bao trả.

Phổ biến kiến thức về sức khỏe

Liên minh cung cấp các hướng dẫn và chương trình sức khỏe để sống khỏe mạnh và



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

giúp quý vị quản lý các vấn đề sức khỏe. Dịch vụ phổ biến kiến thức về sức khỏe của Liên minh bao gồm các lời khuyên và công cụ mà quý vị có thể sử dụng trong cuộc sống thường ngày. Tập sách hướng dẫn Alliance Care được trình bày rõ ràng, nhiều màu sắc và dễ đọc. Tập sách hướng dẫn Alliance Care có sẵn phiên bản tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Việt và tiếng Ba Tư.

Quý vị cũng có thể tìm:

- Hướng dẫn về nguồn lực cộng đồng dành cho người cao tuổi, LGBTQIA+ và gia đình
- Tờ thông tin, công cụ và liên kết về sức khỏe
- Danh sách các lớp học và chương trình mà quý vị có thể tham gia miễn phí, v.v.

Truy cập trang mạng Sống khỏe (Live Healthy) của chúng tôi tại www.alamedaalliance.org/live-healthy để biết danh sách đầy đủ các chủ đề về sức khỏe mà quý vị có thể truy cập từ máy tính hoặc điện thoại. Nếu quý vị muốn có bản in của tờ thông tin hoặc danh sách chương trình, vui lòng gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị cũng có thể điền vào Mẫu đơn yêu cầu chăm sóc sức khỏe có trên trang mạng của chúng tôi.

Chăm sóc cuối đời và giảm nhẹ

Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và giảm nhẹ cho trẻ em lẫn người lớn, giúp giảm tình trạng khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn 21 tuổi trở lên không được nhận cả dịch vụ chăm sóc cuối đời và trị bệnh (chữa bệnh) cùng lúc.

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 kéo dài sáu 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:



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, chức năng 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 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, tối đa năm ngày liên tiếp mỗi lần 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

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

Chăm sóc giảm nhẹ

Chăm sóc giảm nhẹ là loại hình chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị tình trạng đau đớn. Chăm sóc giảm nhẹ là loại hình chăm sóc dành cho trẻ em và người lớn mắc bệnh nặng hoặc đe dọa tính mạng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp đồng thời với dịch vụ chăm sóc trị bệnh.

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chữa bệnh được cho phép
- Nhóm chăm sóc giảm nhẹ bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Y tá được hành nghề
- Y tá có giấy phép hành nghề hoặc điều dưỡng chữa trị
- 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 cả dịch vụ chăm sóc trị bệnh và chăm sóc cuối đời cùng lúc. Nếu đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng 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

Liên minh 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

Liên minh 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 (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) là quyền lợi được bao trả cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống, đang nhận các dịch vụ nội trú tại bệnh viện trong đơn vị hồi sức tích cực. Dịch vụ này bao gồm giải trình tự cá nhân, giải trình tự bộ ba cho cha mẹ hoặc cha mẹ và con của họ đồng thời tiến hành giải trình tự cực nhanh.

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc của Đơn vị Hồi sức Tích cực (Intensive Care Unit, ICU) cho trẻ em từ một tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận dịch vụ từ chương trình Dịch vụ



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc Trẻ em California (California Children's Services, CCS), CCS có thể bao trả cho thời gian nằm viện và RWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

Liên minh sẽ bao trả cho những cuộc phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

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 mãn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng tâm thần và thể chất.

Liên minh bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng và tập luyện chức năng được mô tả trong mục 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 kỹ năng, hoạt động chức năng trong cuộc sống hàng ngày
- Quý vị sẽ nhận dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi 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 cơ sở trong mạng lưới không cung cấp dịch vụ điều trị bệnh trạng của quý vị.

Liên minh sẽ bao trả các dịch vụ phục hồi chức năng/tập luyện chức năng sau:

Châm cứu

Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc giảm nhẹ cảm giác đau mãn tính nghiêm trọng kéo dài do tình trạng bệnh lý thường được công nhận gây ra.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hay không có chạy điện kích thích bằng kim, đều được giới hạn ở hai lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ thính học, nắn khớp xương, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ nếu do bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ điều trị



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

bệnh chân hoặc chuyên viên châm cứu thực hiện. Giới hạn này không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Liên minh có thể chấp thuận trước (cho phép trước) việc sử dụng thêm dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)

Liên minh bao trả các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn ở hai lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, nắn khớp xương, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Liên minh có thể chấp thuận trước (cho phép trước) việc sử dụng thêm dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Liên minh bao trả cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi có bằng chứng, giúp phát triển hoặc phục hồi hoạt động chức năng đến mức tối đa có thể thực hiện được cho hội viên dưới 21 tuổi.

Các dịch vụ BHT sẽ hướng dẫn thực hiện kỹ năng thông qua biện pháp quan sát và tăng cường hành vi hoặc thông qua nhắc nhở để hướng dẫn từng bước hành vi mục tiêu. Dịch vụ BHT hoạt động dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Dịch vụ này không phải là thực nghiệm. Ví dụ về dịch vụ BHT bao gồm 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, do một bác sĩ hay chuyên gia tâm lý được cấp phép chỉ định, được Liên minh chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Phục hồi chức năng tim

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

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

- Liên minh sẽ bao trả cho việc mua hoặc thuê vật tư, thiết bị và các dịch vụ DME khác nếu được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, điều dưỡng chữa trị hoặc chuyên gia điều



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

dưỡng lâm sàng chỉ định. Các vật tư DME chỉ định có thể được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế nhằm bảo vệ các chức năng cơ thể thiết yếu đối với hoạt động trong cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

- Medi-Cal Rx bao trả cho các thiết bị dùng một lần được cung cấp tại nhà thuốc để xét nghiệm đường huyết hoặc nước tiểu dành cho bệnh nhân ngoại trú, chẳng hạn như máy đo đường huyết, máy đo đường huyết liên tục, que thử và kim chích máu.

Nhìn chung, Liên minh sẽ không bao trả:

- 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 trước đó tại 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 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
- Sửa đổi nhà (trừ khi phù hợp và được cung cấp thông qua Hỗ trợ từ cộng đồng) hoặc xe hơi
- 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 chủ yếu không được sử dụng để chăm sóc sức khỏe

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

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. Liên minh bao trả cho các bơm và ống truyền dinh dưỡng dùng qua và ngoài đường tiêu hóa, khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Thiết bị trợ thính

Liên minh sẽ bao trả cho thiết bị trợ thính nếu quý vị có kết quả kiểm tra là mất thính giác, thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế và quý vị nhận được toa thuốc từ bác sĩ của mình. Phạm vi bảo hiểm được giới hạn ở thiết bị trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Liên minh 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 so với việc sử dụng một dụng cụ trợ thính.

Thiết bị trợ thính cho các hội viên dưới 21 tuổi:

Tại Quận Alameda, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em dưới 21 tuổi cần thiết bị trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ bao trả phần chi phí của thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế nếu dùng để điều trị tình trạng bệnh lý. Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Liên minh sẽ bao trả cho thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế trong phạm vi bảo hiểm Medi-Cal.

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

Theo Medi-Cal, Liên minh sẽ bao trả các dịch vụ sau cho mỗi thiết bị 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 thiết bị trợ thính cho vừa vặn
- Sửa chữa thiết bị trợ thính
- Phụ kiện và dịch vụ cho thuê thiết bị trợ thính

Theo Medi-Cal, Liên minh sẽ bao trả cho thiết bị 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 nhưng 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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

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

- Thay pin cho thiết bị trợ thính

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà của quý vị khi thấy cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị hoặc trợ lý bác sĩ, điều dưỡng chữa trị hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng chỉ định.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà sẽ 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, chức năng và âm ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế

Liên minh sẽ bao trả cho các vật tư y tế do bác sĩ, trợ lý bác sĩ, điều dưỡng chữa trị và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng chỉ định. Một số vật tư y tế sẽ được bao trả thông qua Medi-Cal Rx, một phần của Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) chứ không phải Liên minh. Khi Medi-Cal Rx bao trả cho vật tư, nhà cung cấp sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal sẽ **không** bao trả:

- Các vật dụng gia dụng thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Rượu xoa bóp
 - Mỹ phẩm
 - Bông gòn và tấm bông
 - Thuốc bột để rắc
 - Khăn giấy
 - Chiết xuất cây phỉ
- 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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Các sản phẩm chứa talc và hợp chất talc
- Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
- Carbamide peroxide và natri perborate
- Dầu gội đầu không kê toa
- Các chế phẩm bôi tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc dung dịch và kem oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường chủ yếu không được sử dụng để chăm sóc sức khỏe cũng như được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể có liên quan.

Trị liệu chức năng

Liên minh sẽ bao trả cho dịch vụ trị liệu cơ năng, bao gồm đánh giá trị liệu cơ năng, lập phác đồ điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu cơ năng được giới hạn ở hai lần cung cấp 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). Liên minh có thể chấp thuận trước (cho phép trước) việc sử dụng thêm dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả

Liên minh sẽ bao trả cho các dụng cụ, dịch vụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế, được 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 chỉ định. 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 hay biến dạng.

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

Liên minh bao trả túi đựng chất thải 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.

Vật lý trị liệu

Liên minh bao trả cho các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y tế khi được bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên điều trị bệnh chân chỉ định. Các dịch vụ bao gồm đánh giá



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

vật lý trị liệu, lập phác đồ điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, tư vấn và bồi thuốc ngoài da. Toa thuốc có hiệu lực trong sáu tháng và có thể được gia hạn nếu vẫn cần thiết về mặt y tế.

Phục hồi chức năng phổi

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

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Liên minh bao trả cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nếu cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị thương 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 kèm dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu âm ngữ

Liên minh bao trả cho dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nha sĩ chỉ định. Toa thuốc có hiệu lực trong sáu tháng và có thể được gia hạn nếu vẫn cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở hai lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu cơ năng. Giới hạn này không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Liên minh có thể chấp thuận trước (cho phép trước) nhiều hơn hai dịch vụ mỗi tháng nếu cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chuyển giới

Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ xác nhận giới tính) nếu cần thiết về mặt y tế hoặc khi dịch vụ đáp ứng các quy định về phẫu thuật tạo hình.

Thử nghiệm lâm sàng

Liên minh sẽ bao trả các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia thử nghiệm lâm sàng, bao gồm thử nghiệm lâm sàng về bệnh ung thư, được liệt kê ở Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx thuộc Medi-Cal FFS sẽ bao trả hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau trong chương này.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến

Liên minh bao trả cho các dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang ngoại trú và nội trú nếu cần thiết về mặt y tế. Các 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) sẽ được bao trả trên cơ sở cần thiết về mặt y tế.

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

Phạm vi bảo hiểm của Liên minh bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Các vắc-xin theo khuyến nghị của Ủy ban Cố vấn về Thực hành Tiêm ngừa (ACIP)
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị từ sáng kiến Bright Futures (Tương lai Tươi sáng) của Hiệp hội Nhi khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Khám sàng lọc trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- 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 do Lực lượng Đặc nhiệm Dịch vụ Phòng ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B khuyến nghị

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình sẽ được cung cấp cho những hội viên ở độ tuổi sinh con để giúp họ chọn số lượng con và khoảng cách giữa các con. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp ngừa thai được phê chuẩn bởi Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (Food and Drug Administration, FDA). PCP và các OB/GYN của Liên minh có cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hay phòng khám Medi-Cal nào ngoài mạng lưới của Liên minh mà không cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Liên minh. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới thì những dịch vụ đó có thể không được bao trả. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Quản lý bệnh mãn tính

Liên minh cũng bao trả cho các chương trình quản lý bệnh mãn tính tập trung vào những tình trạng sau:

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

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

Chương trình Phòng ngừa Bệnh tiểu đường

Chương trình Phòng ngừa Bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình kéo dài 12 tháng này sẽ tập trung vào việc thay đổi lối sống. Chương trình được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường Loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Hội viên đáp ứng tiêu chí có thể đủ điều kiện 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 quy tắc nhất định để tham gia DPP. Hãy gọi cho Liên minh để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không.

Dịch vụ tạo hình

Liên minh 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 do bị khuyết tật bẩm sinh, bất thường



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc điều trị bệnh dẫn đến mất cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ vú. Có thể có một vài giới hạn và trường hợp ngoại lệ được áp dụng.

Dịch vụ khám sàng lọc rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)

Liên minh sẽ bao trả:

- Khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngắn hạn và giới thiệu điều trị lạm dụng cồn và ma túy (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT)

Để biết phạm vi bảo hiểm điều trị trong toàn quận, hãy xem “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)” ở phần sau trong chương này.

Quyền lợi nhãn khoa

Liên minh sẽ bao trả:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; sẽ bao trả cho các lần khám mắt thường xuyên hơn 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 có chỉ định hợp lệ
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu chỉ định của quý vị có thay đổi hoặc kính mắt bị mất, lầy cấp hoặc vỡ và không thể sửa chữa nhưng 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 nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (chẳng hạn như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác) và các loại kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật thông thường không thể khắc phục được tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ 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 (như mất một bên tai). Các bệnh trạng đủ điều kiện để sử dụng kính áp tròng đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn ở dị móng mắt, thiếu thủy tinh thể và chứng giác mạc hình chóp.
- Dịch vụ và vật liệu làm mắt nhân tạo dành cho các hội viên bị mất một hoặc hai mắt do bệnh tật hoặc chấn thương.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Quý vị có quyền sử dụng quyền lợi đưa đón y tế nếu có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa, taxi hoặc các phương tiện giao thông công cộng hay tư nhân khác để đến các cuộc hẹn chăm sóc y tế của mình. Quý vị có quyền sử dụng quyền lợi đưa đón y tế cho các dịch vụ được bao trả và các cuộc hẹn đến lấy thuốc được Medi-Cal bao trả. Quý vị có thể đặt dịch vụ đưa đón y tế bằng cách đề nghị trực tiếp với nhà cung cấp. Những người này bao gồm bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên điều trị bệnh chân, nhà vật lý trị liệu, nhà trị liệu âm ngữ, nhà trị liệu cơ năng, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD), trợ lý bác sĩ, điều dưỡng chữa trị hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận. 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 Liên minh. Sau khi được chấp thuận, đơn chấp thuận sẽ có hiệu lực lên đến 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Sau khi được chấp thuận, quý vị có thể sử dụng dịch vụ đưa đón nhiều lần tùy theo nhu cầu để đến các cuộc hẹn khám y tế và lấy thuốc được bao trả. Nhà cung cấp sẽ cần đánh giá lại nhu cầu y tế của quý vị về dịch vụ đưa đón y tế và nếu cần thiết, sẽ chấp thuận lại chỉ định về dịch vụ đưa đón y tế khi hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ có thể chấp thuận lại dịch vụ đưa đón y tế của quý vị trong thời gian tối đa là 12 tháng trở xuống.

Dịch vụ đưa đón y tế gồm vận chuyển bằng xe cứu thương, xe tải van có cánh, xe tải van chở xe lăn hoặc phương tiện đưa đón đường hàng không. Liên minh cho phép sử dụng dịch vụ đưa đón y tế phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị ở mức chi phí thấp nhất khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn 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, Liên minh 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.

Quý vị sẽ nhận được dịch vụ đưa đón y tế nếu:

- Cần thiết về mặt thể chất hay y tế khi được nhà cung cấp xác định thông qua một văn bản cho phép vì quý vị không đủ khả năng về mặt sức khỏe hoặc thể chất để sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc các phương tiện giao thông công cộng hay tư nhân khác để đến cuộc hẹn.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- Quý vị cần có tài xế giúp đỡ đưa đi và về tại nơi ở, trên phương tiện 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 đã kê đơn cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), hãy gọi đến Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) **hoặc** gọi đến Dịch vụ Đưa đón của Liên minh theo số điện thoại miễn cước 1-866-791-4158 ít nhất ba ngày làm việc (Thứ 2 - Thứ 6) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Liên minh của mình khi gọi.

Giới hạn của dịch vụ đưa đón y tế

Liên minh cung cấp dịch vụ đưa đón y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị để đến các nhà cung cấp thực hiện cuộc hẹn thăm khám gần nhà quý vị nhất. Quý vị không thể nhận dịch vụ đưa đón y tế nếu Medi-Cal không bao trả cho dịch vụ quý vị đang nhận hoặc dịch vụ đó không phải là cuộc hẹn đến lấy thuốc được Medi-Cal bao trả. Danh sách các dịch vụ được bao trả có trong mục “Quyền lợi và dịch vụ” ở Chương 4 trong cẩm nang này.

Nếu Medi-Cal bao trả cho loại cuộc hẹn mà không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Liên minh sẽ không bao trả cho dịch vụ đưa đón y tế nhưng có thể giúp quý vị thu xếp lịch đưa đón với Medi-Cal. Dịch vụ đưa đón sẽ không được bao trả ngoài mạng lưới hoặc khu vực dịch vụ của Liên minh, trừ khi được Liên minh chấp thuận trước (cho phép trước). Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ đưa đón y tế, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) hoặc số điện thoại miễn cước 1-866-791-4158 để kết nối với Dịch vụ Đưa đón của Liên minh.

Liên lạc đưa đón

Bộ phận Liên lạc Đưa đón của Liên minh luôn sẵn sàng hỗ trợ các hội viên và nhà cung cấp để đảm bảo các yêu cầu đưa đón đủ điều kiện được lên lịch và phê duyệt.

Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho bộ phận Liên lạc Đưa đón của Liên minh theo số 1-510-373-5654.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Chi phí hội viên cần thanh toán

Sẽ miễn phí khi Liên minh thu xếp việc đưa đón đó.

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

- Đến và về từ buổi hẹn để nhận dịch vụ Medi-Cal do nhà cung cấp của quý vị cho phép, hoặc
- Mua trực tiếp thuốc theo toa và vật tư y tế

Liên minh cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng hay tư nhân khác đến cuộc hẹn khám y tế của quý vị để nhận các dịch vụ được Medi-Cal bao trả. Liên minh 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, Liên minh có thể bồi hoàn (trả lại tiền) cho quý vị chi phí các chuyến đi bằng phương tiện riêng do quý vị thu xếp. Liên minh phải chấp thuận điều này trước khi quý vị thực hiện chuyến đi. Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể di chuyển bằng cách khác, chẳng hạn như bằng xe buýt. Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc thông báo trực tiếp với chúng tôi. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái xe đến cuộc hẹn, Liên minh sẽ không bồi hoàn cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho các hội viên không có phương tiện đi lại.

Để được hoàn trả chi phí số dặm đi lại đối với chuyến đi bằng xe riêng đã được chấp thuận, quý vị phải gửi bản sao hồ sơ của tài xế:

- Giấy phép lái xe hợp lệ của tài xế,
- Giấy đăng ký xe hợp lệ, và
- Bảo hiểm xe hợp lệ.

Để yêu cầu dịch vụ đưa đón đến các cuộc hẹn, hãy gọi đến Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) hoặc gọi đến Dịch vụ Đưa đón của Liên minh theo số điện thoại miễn cước



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

1-866-791-4158 ít nhất ba ngày làm việc trước cuộc hẹn, hoặc ngay khi có thể nếu đó là cuộc hẹn khẩn cấp. Chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Liên minh của mình khi gọi.

Lưu ý: Người Mỹ da đỏ có thể liên hệ với Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe cho Người Da đỏ để yêu cầu dịch vụ đưa đón phi y tế.

Giới hạn của dịch vụ đưa đón phi y tế

Liên minh cung cấp dịch vụ đưa đón phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu của quý vị để đến các nhà cung cấp thực hiện cuộc hẹn thăm khám gần nhà quý vị nhất. Hội viên không được tự lái xe hoặc nhận bồi hoàn trực tiếp đối với dịch vụ đưa đón phi y tế. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) hoặc số điện thoại miễn cước 1-866-791-4158 để kết nối với Dịch vụ Đưa đón của Liên minh.

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

- Xe cứu thương, xe tải van có cánh, 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 đưa đi và về tại nơi ở, trên phương tiện hay nơi điều trị do có tình trạng về thể chất hay y tế.
- Quý vị đi xe lăn và không thể di chuyển vào xe và ra khỏi xe nếu không có tài xế giúp đỡ.
- Medi-Cal sẽ không bao trả cho dịch vụ.

Chi phí hội viên cần thanh toán

Sẽ miễn phí khi Liên minh thu xếp dịch vụ đưa đón phi y tế.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp nhất định, nếu quý vị phải di chuyển đến địa điểm hẹn với bác sĩ do dịch vụ đó không có sẵn gần nhà, Liên minh có thể bao trả các chi phí đi lại như ăn uống, khách sạn và các chi phí liên quan khác như đậu xe, phí cầu đường, v.v. Liên minh cũng có thể bao trả những chi phí đi lại này cho người đi cùng để giúp quý vị trong cuộc hẹn hoặc người hiến nội tạng cho quý vị để cấy ghép nội tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ này bằng cách gọi cho Liên minh



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) hoặc Dịch vụ Đưa đón của Liên minh theo số điện thoại miễn cước 1-866-791-4158.

Các quyền lợi và chương trình khác được Liên minh bao trả

Các dịch vụ chăm sóc dài hạn

Liên minh sẽ bao trả cho hội viên đủ điều kiện các dịch vụ chăm sóc dài hạn trong các loại hình cơ sở hoặc nhà chăm sóc dài hạn sau đây:

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Liên minh chấp thuận
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp tính (bao gồm cả người lớn và trẻ em) được Liên minh chấp thuận
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian được Liên minh chấp thuận, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở chăm sóc cho người khuyết tật khả năng phát triển (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled, ICF/DD)
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở hỗ trợ tập luyện chức năng cho người khuyết tật khả năng phát triển (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Habilitative, ICF/DD-H)
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng cho người khuyết tật khả năng phát triển (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Nursing, ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Liên minh sẽ đảm bảo quý vị được đưa vào một cơ sở hoặc nhà chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị. Liên minh sẽ phối hợp với Trung tâm Khu vực địa phương của quý vị để xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ ICF/DD, ICF/DD-H hoặc ICF/DD-N hay không.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản

Việc nhận được sự chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hoặc từ các hệ thống y tế khác nhau sẽ mang lại nhiều khó khăn. Liên minh muốn đảm bảo các hội viên nhận được tất cả dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa cùng dịch vụ sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích). Liên minh có thể giúp điều phối và quản lý các nhu cầu sức khỏe của quý vị miễn phí. Sự trợ giúp này luôn sẵn có ngay cả khi một chương trình khác bao trả cho các dịch vụ đó.

Nếu quý vị có thắc mắc hay lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con quý vị, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Điều phối dịch vụ chăm sóc

Chương trình Điều phối Chăm sóc của Liên minh cung cấp các điều hướng viên sức khỏe, y tá và nhân viên xã hội để cung cấp cho quý vị sự trợ giúp ngắn hạn, chẳng hạn như:

- Phối hợp với nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Tìm nhà cung cấp trong mạng lưới Liên minh
- Hướng dẫn tự chăm sóc để quản lý bệnh trạng
- Giúp lên lịch đưa đón đến các cuộc hẹn
- Tìm tài nguyên cộng đồng

Quản lý Ca bệnh Phức tạp (CCM)

Các hội viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện nhận thêm dịch vụ bổ sung tập trung vào điều phối chăm sóc. Liên minh cung cấp dịch vụ CCM cho các hội viên đang phải đối mặt với bệnh trạng phức tạp và thường xuyên phải đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện. Việc này có thể bao gồm các hội viên có nhiều bệnh trạng y tế và hành vi, hội viên phải đến nhiều bệnh viện và ER cũng như hội viên có các bệnh trạng phức tạp khác.

Đội ngũ y tá, nhân viên xã hội và điều hướng viên của CCM Liên minh có thể giúp quý vị:

- Lên lịch hẹn với bác sĩ – cho vấn đề về sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

- Hiểu về các loại thuốc
- Tìm hiểu về các dịch vụ và nguồn lực cộng đồng
- Điều phối các dịch vụ và vật tư cần thiết tại nhà
- Cung cấp các công cụ để thực hiện chăm sóc tốt hơn
- Đạt được mục tiêu sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị được ghi danh vào CCM hoặc chương trình Quản lý Chăm sóc Tăng cường (ECM), (đọc bên dưới), Liên minh sẽ đảm bảo chỉ định cho quý vị một người quản lý dịch vụ chăm sóc có thể hỗ trợ quản lý chăm sóc cơ bản như được mô tả ở trên và các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác áp dụng nếu quý vị xuất viện, rời khỏi cơ sở điều dưỡng có chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc điều trị nội trú.

Quản lý Dịch vụ Chăm sóc Tăng cường (ECM)

Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ ECM đối với những hội viên có nhu cầu cực kỳ phức tạp. ECM cung cấp thêm các dịch vụ để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần nhằm giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ này sẽ điều phối việc chăm sóc từ các bác sĩ cũng như các nhà cung cấp khác dành cho quý vị. ECM giúp điều phối dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích), phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn trên nền tảng cộng đồng (Long-Term Services and Supports, LTSS) đồng thời giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng.

Nếu đủ điều kiện, quý vị có thể được liên hệ để giới thiệu về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Liên minh để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận ECM hay không và khi nào quý vị có thể nhận ECM hoặc trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia ECM hay không hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ quản lý chăm sóc.

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. Họ sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý ca bệnh, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ sẽ 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:



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

- 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 phù hợp với quý vị không, hãy trao đổi với nhân viên Liên minh hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi:

Phòng Quản lý Ca bệnh và Quản lý Bệnh tật của Liên minh

Thứ 2 – Thứ 6, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số điện thoại: 1-510-747-4512

Số điện thoại miễn cước: 1-877-251-9612

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

Chi phí hội viên cần thanh toán

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

Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp

Liên minh có thể hỗ trợ quý vị quản lý nhu cầu chăm sóc sức khỏe trong các giai đoạn chuyển tiếp (thay đổi). Ví dụ, trở về nhà sau khi xuất viện là một giai đoạn chuyển tiếp, đây là lúc hội viên có thể có nhu cầu mới về thuốc men và các cuộc hẹn khám. Hội viên có thể nhận hỗ trợ để đảm bảo quá trình chuyển tiếp an toàn. Liên minh có thể hỗ trợ quý vị các dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp sau:

- Sắp xếp cuộc hẹn tái khám
- Nhận thuốc
- Nhận dịch vụ đưa đón miễn phí đến cuộc hẹn trực tiếp

Liên minh có một số điện thoại riêng chỉ dành để hỗ trợ các hội viên trong giai đoạn chuyển tiếp chăm sóc. Đồng thời, Liên minh còn có một người quản lý dịch vụ chăm sóc riêng dành cho các hội viên có nguy cơ cao, bao gồm sản phụ đang mang thai



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

hoặc sau sinh, hoặc những người phải vào hay rời khỏi viện điều dưỡng. Người quản lý chăm sóc này là người mà hội viên liên hệ để được hỗ trợ điều phối các dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sức khỏe, bao gồm cả dịch vụ lưu trú và thực phẩm.

Để yêu cầu dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, vui lòng liên hệ với đại diện Liên minh của quý vị. Họ sẽ hỗ trợ quý vị thông tin về các chương trình, nhà cung cấp hoặc các hỗ trợ khác bằng ngôn ngữ của quý vị.

Để biết thêm thông tin hoặc để xem quý vị có hội đủ điều kiện hay không, vui lòng gọi:

Phòng Quản lý Ca bệnh và Quản lý Bệnh tật của Liên minh

Thứ 2 – Thứ 6, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số điện thoại: 1-510-747-4512

Số điện thoại miễn cước: 1-877-251-9612

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

Hỗ trợ từ cộng đồng

Quý vị có thể đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ Hỗ trợ từ Cộng đồng nhất định, nếu có. 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. Hội viên không bắt buộc phải nhận những dịch vụ này. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn và đồng ý nhận những dịch vụ này thì chúng 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.

Dịch vụ Hỗ trợ từ cộng đồng được thiết kế để hỗ trợ chứ không được phép thay thế các dịch vụ mà hội viên Medi-Cal nhận được thông qua các chương trình khác do tiểu bang, địa phương hoặc liên bang tài trợ, phù hợp với Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn (Standard Terms and Conditions, STC) của Chương trình Medi-Cal Nâng cao và Đổi mới của California (California Advancing and Innovating Medi-Cal, CalAIM) cũng như hướng dẫn của liên bang và DHCS.

Dịch vụ chuyển tiếp cơ sở trợ giúp sinh hoạt

Liên minh cung cấp dịch vụ chuyển tiếp từ cơ sở trợ giúp sinh hoạt này sang cơ sở trợ giúp sinh hoạt khác, chẳng hạn như cơ sở chăm sóc nội trú dành cho người cao tuổi và các cơ sở nội trú dành cho người lớn để hỗ trợ cá nhân sống trong cộng đồng và/hoặc



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

tránh việc bị đưa vào cơ sở chăm sóc tập trung khi có thể.

Điều kiện

Các hội viên đã cư trú hơn 60 ngày tại cơ sở điều dưỡng và sẵn sàng sống trong cơ sở trợ giúp sinh hoạt thay cho cơ sở điều dưỡng, ngoài ra, có thể cư trú an toàn trong cơ sở trợ giúp sinh hoạt với sự hỗ trợ phù hợp và tiết kiệm chi phí. Các hội viên quan tâm đến việc tiếp tục tham gia cộng đồng, sẵn sàng và có thể cư trú an toàn trong cơ sở trợ giúp sinh hoạt với sự hỗ trợ cùng dịch vụ phù hợp và tiết kiệm chi phí, đồng thời hiện đang nhận được mức độ chăm sóc (Level of Care, LOC) cần thiết về mặt y tế từ cơ sở điều dưỡng hoặc đáp ứng các tiêu chí tối thiểu để nhận LOC của cơ sở điều dưỡng và thay vì vào một cơ sở, lại muốn chọn ở lại cộng đồng, đồng thời tiếp tục nhận các dịch vụ LOC cần thiết về mặt y tế của cơ sở điều dưỡng tại một cơ sở trợ giúp sinh hoạt.

Giới hạn

Các hội viên phải chịu trách nhiệm trực tiếp chi trả chi phí sinh hoạt của mình.

Điều trị bệnh suyễn

Liên minh cung cấp các dịch vụ điều trị bệnh suyễn dưới dạng điều chỉnh điều kiện môi trường nhà ở cần thiết để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của cá nhân hoặc cho phép cá nhân hoạt động tại nhà, đồng thời nếu không có các dịch vụ này thì các cơn hen cấp tính có thể làm phát sinh nhu cầu cần dịch vụ cấp cứu và nhập viện.

Điều kiện

Các hội viên đã ghi danh tham gia Dịch vụ Phòng ngừa Hen suyễn (APS) mà nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe được cấp phép đã ghi nhận rằng dịch vụ này có thể giúp tránh được các trường hợp nhập viện liên quan đến hen suyễn, đến ER hoặc các dịch vụ chi phí cao khác.

Giới hạn

Nếu có sẵn một dịch vụ khác như thiết bị y tế lâu bền (DME), đồng thời có thể đạt được các mục tiêu tương tự là ngăn ngừa bệnh suyễn chuyển sang giai đoạn cấp cứu hoặc nhập viện thì nên sử dụng dịch vụ đó. Việc điều trị bệnh suyễn phải được tiến hành theo các quy định xây dựng hiện hành của Tiểu bang và địa phương. Chi phí điều trị bệnh suyễn có thể lên tới tổng số tiền tối đa trọn đời là \$7,500. Ngoại lệ duy nhất là nếu



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

tình trạng của hội viên đã thay đổi đáng kể đến mức những sửa đổi bổ sung đó là cần thiết để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của hội viên hoặc cần thiết để giúp hội viên hoạt động độc lập hơn tại nhà cũng như tránh bị đưa vào cơ sở chăm sóc tập trung hoặc nhập viện. Các sửa đổi để điều trị bệnh suyễn giới hạn ở những sửa đổi mang lại lợi ích y tế hoặc điều trị trực tiếp cho hội viên và loại trừ các điều chỉnh hoặc cải tiến mang lại lợi ích chung cho hộ gia đình. Các sửa đổi này có thể bao gồm việc hoàn thiện (ví dụ: vách thạch cao và sơn) để đưa ngôi nhà trở lại tình trạng có thể ở được nhưng không bao gồm các chi tiết trang trí mang tính thẩm mỹ. Trước khi bắt đầu việc điều chỉnh vĩnh viễn điều kiện của ngôi nhà hoặc lắp đặt thiết bị trong nhà, chẳng hạn như lắp đặt quạt hút hoặc thay vách thạch cao bị mốc, Liên minh phải cung cấp cho chủ sở hữu và hội viên tài liệu bằng văn bản rằng những sửa đổi đó là vĩnh viễn, đồng thời tiểu bang không chịu trách nhiệm bảo trì hoặc sửa chữa bất kỳ sửa đổi nào cũng như loại bỏ bất kỳ sửa đổi nào nếu hội viên không còn cư trú tại nơi cư trú đó.

Dịch vụ chuyển tiếp về cộng đồng/nhà ở

Liên minh cung cấp các dịch vụ chuyển tiếp về cộng đồng/nhà ở để giúp các hội viên sống trong cộng đồng và tránh phải vào cơ sở chăm sóc tập trung.

Điều kiện

Các hội viên đủ điều kiện nhận dịch vụ ở mức độ chăm sóc (LOC) của cơ sở điều dưỡng và, thay vì ở lại cơ sở điều dưỡng hoặc cơ sở chăm sóc y tế thay thế, lại muốn chọn chuyển về nhà và tiếp tục nhận các dịch vụ LOC cần thiết về mặt y tế của cơ sở điều dưỡng, đã sống hơn 60 ngày trong cơ sở điều dưỡng và/hoặc cơ sở chăm sóc y tế thay thế, quan tâm đến việc quay trở lại cộng đồng cũng như có thể cư trú an toàn trong cộng đồng với sự hỗ trợ cùng dịch vụ phù hợp và tiết kiệm chi phí.

Giới hạn

Dịch vụ này không bao gồm chi phí thuê nhà hoặc thế chấp hàng tháng, thực phẩm, phí tiện ích định kỳ và/hoặc các thiết bị gia dụng hay đồ dùng chỉ dành cho mục đích tiêu khiển/giải trí thuần túy.

Dịch vụ này sẽ được thanh toán với tổng số tiền tối đa trọn đời là \$7,500. Ngoại lệ duy nhất là nếu hội viên buộc phải chuyển từ nơi ở do nhà cung cấp điều hành sang nơi ở riêng do hoàn cảnh nằm ngoài tầm kiểm soát của họ.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ này phải cần thiết để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của hội viên, đồng thời nếu không có dịch vụ thì hội viên sẽ không thể chuyển đến nơi ở riêng khiến sau đó sẽ phải tiếp tục hoặc trở về cơ sở chăm sóc tập trung.

Điều chỉnh môi trường để dễ di chuyển và sử dụng (cải tạo nhà ở)

Liên minh cung cấp các biện pháp điều chỉnh môi trường để dễ di chuyển và sử dụng (cải tạo nhà ở) cho các hội viên nhằm thực hiện những thay đổi vật chất đối với ngôi nhà để cá nhân có thể ở trong nhà riêng của mình mà tránh phải đến cơ sở.

Điều kiện

Các hội viên có nguy cơ bị đưa vào cơ sở điều dưỡng.

Giới hạn

Nếu có sẵn một dịch vụ khác như DME có thể đạt được các mục tiêu tương tự về tính độc lập cũng như tránh việc bị đưa vào cơ sở chăm sóc, thì nên sử dụng dịch vụ đó.

Việc điều chỉnh môi trường để dễ di chuyển và sử dụng (Environmental Accessibility Adaptation, EAA) phải được tiến hành phù hợp với các quy định xây dựng hiện hành của tiểu bang và địa phương. Dịch vụ EAA này sẽ được thanh toán với tổng số tiền tối đa trọn đời là \$7,500. Các trường hợp ngoại lệ duy nhất là nếu nơi ở của hội viên đã thay đổi hoặc nếu tình trạng của hội viên đã thay đổi đáng kể đến mức những sửa đổi bổ sung đó là cần thiết để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của hội viên hoặc cần thiết để giúp hội viên hoạt động độc lập hơn tại nhà cũng như tránh bị đưa vào cơ sở chăm sóc tập trung hoặc nhập viện.

Việc sửa đổi sẽ chỉ giới hạn ở những sửa đổi mang lại lợi ích y tế hoặc điều trị trực tiếp cho hội viên và loại trừ các điều chỉnh hoặc cải tiến mang lại lợi ích chung cho hộ gia đình. Những điều chỉnh làm tăng tổng diện tích mét vuông của ngôi nhà sẽ bị loại trừ trừ khi cần thiết để hoàn thành việc điều chỉnh (ví dụ: cải thiện lối vào/lối ra vào nơi ở hoặc bố trí phòng tắm để đặt xe lăn).

Đặt cọc nhà ở

Liên minh cung cấp tiền đặt cọc nhà ở để hỗ trợ các hội viên xác định, điều phối, đảm bảo hoặc tài trợ cho các dịch vụ một lần cùng những sửa đổi cần thiết để giúp họ thành lập một hộ gia đình cơ bản (không bao gồm tiền ăn ở).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Điều kiện

Các hội viên đã nhận được Dịch vụ điều phối chuyển tiếp nhà ở; các hội viên được ưu tiên cấp cho đơn vị nhà ở hỗ trợ lâu dài; hoặc các hội viên đáp ứng định nghĩa về người vô gia cư của Sở Phát triển Nhà ở và Đô thị (Housing and Urban Development, HUD).

Giới hạn

Tiền đặt cọc nhà ở chỉ được cấp một lần trong suốt cuộc đời hội viên. Số tiền này chỉ có thể được chấp thuận thêm một (1) lần bổ sung kèm theo tài liệu về những điều kiện đã thay đổi để chứng minh lý do tại sao việc đặt cọc nhà ở sẽ thành công hơn ở lần thử thứ hai. Những dịch vụ này phải được xác định là hợp lý và cần thiết trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cá nhân của hội viên.

Dịch vụ điều phối chuyển tiếp nhà ở

Liên minh sẽ cung cấp Dịch vụ điều phối chuyển tiếp nhà ở để hỗ trợ các hội viên có được nhà ở.

Điều kiện

Các hội viên được ưu tiên cấp cho đơn vị nhà ở được hỗ trợ lâu dài; các hội viên đáp ứng định nghĩa về người vô gia cư của Sở Phát triển Nhà ở và Đô thị (HUD), hoặc các hội viên gặp những rào cản đáng kể trong việc đảm bảo ổn định về nhà ở cũng như đáp ứng các tiêu chí bổ sung.

Giới hạn

Những dịch vụ này phải được xác định là hợp lý và cần thiết trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cá nhân của hội viên. Thời gian phục vụ có thể kéo dài tùy theo nhu cầu.

Dịch vụ hỗ trợ và duy trì chỗ ở

Liên minh sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ và duy trì chỗ ở để giúp đỡ các hội viên, với mục tiêu duy trì chỗ ở an toàn và ổn định sau khi được đảm bảo nhà ở.

Điều kiện

Các hội viên đã nhận được dịch vụ điều phối chuyển tiếp nhà ở; các hội viên được ưu tiên cấp cho đơn vị nhà ở được hỗ trợ lâu dài; các hội viên đáp ứng định nghĩa về người vô gia cư của Sở Phát triển Nhà ở và Đô thị (HUD); hoặc các hội viên gặp những



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

rào cản đáng kể trong việc đảm bảo ổn định về nhà ở cũng như đáp ứng các tiêu chí bổ sung.

Giới hạn

Các dịch vụ này sẽ áp dụng từ khi bắt đầu dịch vụ cho đến khi kế hoạch hỗ trợ nhà ở của hội viên xác định rằng dịch vụ này không còn cần thiết nữa. Các dịch vụ này phải được xác định là hợp lý và cần thiết trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cá nhân của hội viên và chỉ được cung cấp khi người ghi danh không thể duy trì nhà ở dài hạn nếu không có sự hỗ trợ đó. Thời gian phục vụ có thể kéo dài tùy theo nhu cầu. Nhiều người cũng sẽ nhận được dịch vụ điều phối chuyển tiếp nhà ở cùng với dịch vụ này, nhưng đó không phải là điều kiện tiên quyết để hội đủ điều kiện.

Bữa ăn phù hợp về mặt y tế/thực phẩm hỗ trợ về mặt y tế

Liên minh cung cấp các bữa ăn phù hợp về mặt y tế/thực phẩm hỗ trợ về mặt y tế có thể được giao đến tận nhà nhằm đáp ứng nhu cầu chế độ ăn đặc biệt của những người có tình trạng sức khỏe nhạy cảm với chế độ dinh dưỡng.

Điều kiện

Các hội viên có tình trạng sức khỏe nhạy cảm với chế độ dinh dưỡng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bệnh như ung thư, rối loạn tim mạch, cao huyết áp, bệnh thận giai đoạn cuối, bệnh phổi tắc nghẽn mãn tính (Obstructive Pulmonary Disease, COPD), hen suyễn, suy tim sung huyết, tiểu đường, nồng độ chì trong máu cao, HIV, bệnh gan, gan nhiễm mỡ, suy dinh dưỡng, béo phì, đột quỵ, các bệnh lý đường tiêu hóa (Gastrointestinal, GI) hoặc các tình trạng chu sinh có nguy cơ cao, cùng với các rối loạn sức khỏe tâm thần/hành vi mãn tính hay gây tàn tật.

Giới hạn

Dịch vụ này có thể hỗ trợ tối đa hai (2) bữa ăn mỗi ngày và/hoặc các dịch vụ dinh dưỡng lẫn thực phẩm hỗ trợ về mặt y tế trong tối đa 12 tuần hoặc lâu hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Những bữa ăn hội đủ điều kiện được các chương trình thay thế bồi hoàn sẽ không hội đủ điều kiện cho dịch vụ này. Những bữa ăn này không được bao trả trong trường hợp chỉ để đáp ứng tình trạng mất an ninh lương thực.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ chăm sóc cá nhân và nội trợ

Liên minh cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân và nội trợ cho các hội viên có các hoạt động sinh hoạt hàng ngày (activities of daily living, ADL) như tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh, đi lại hoặc cho ăn. Dịch vụ này cũng có thể bao gồm chuẩn bị bữa ăn, mua sắm hàng tạp hóa và quản lý tiền bạc.

Điều kiện

Các hội viên có nguy cơ phải nhập viện hoặc vào cơ sở chăm sóc tập trung; các hội viên gặp khó khăn trong sinh hoạt chức năng và không có hệ thống hỗ trợ đầy đủ khác; và các hội viên được phê duyệt Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (In-Home Supportive Services, IHSS).

Điều kiện nhận IHSS đã được trình bày tại www.CDSS.CA.GOV/In-Home-Supportive-Services.

Giới hạn

Dịch vụ này không thể được sử dụng thay cho việc giới thiệu sang chương trình IHSS. Hội viên phải được giới thiệu đến IHSS khi đáp ứng các tiêu chí giới thiệu. Nếu hội viên nhận các dịch vụ chăm sóc cá nhân và nội trợ có bất kỳ thay đổi nào về tình trạng hiện tại của họ, thì hội viên đó phải được chuyển đến IHSS để đánh giá cũng như xác định lại xem có cần bổ sung thêm số giờ làm việc. Hội viên có thể tiếp tục nhận được dịch vụ này trong thời gian chờ đánh giá lại.

Chăm sóc phục hồi (Chăm sóc y tế thay thế)

Liên minh cung cấp dịch vụ chăm sóc phục hồi (chăm sóc y tế thay thế) cho những cá nhân cần phục hồi sau chấn thương hoặc bệnh tật (bao gồm cả tình trạng sức khỏe hành vi) và tình trạng của họ sẽ trở nên trầm trọng hơn nếu môi trường không ổn định.

Điều kiện

Các hội viên cần hồi phục sau chấn thương hoặc bệnh tật và đang hoặc có nguy cơ trở thành người vô gia cư.

Giới hạn

Dịch vụ này sẽ được sử dụng trong trường hợp cần thiết nhằm đạt được hoặc duy trì



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

sự ổn định về mặt y tế và ngăn ngừa việc nhập viện hoặc tái nhập viện, trong đó có thể cần đến hỗ trợ về sức khỏe hành vi. Dịch vụ này không được vượt quá 182 ngày cộng dồn trong khoảng thời gian 12 tháng liên tục, kết hợp với trợ cấp tiền thuê nhà tạm thời.

Dịch vụ (người chăm sóc) thay thế

Liên minh cung cấp các dịch vụ (người chăm sóc) thay thế cho người chăm sóc những hội viên đang cần chăm sóc ngắn hạn, tạm thời trong khi người chăm sóc chính của họ không có mặt.

Điều kiện

Các hội viên sống trong cộng đồng không thể thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày của mình và phải phụ thuộc vào một người chăm sóc đủ trình độ, không thuộc IHSS để cung cấp hầu hết sự hỗ trợ cho họ cũng như cần sự trợ giúp để tránh việc hội viên phải chuyển đến cơ sở chăm sóc; trẻ em trước đây từng được bao trả để sử dụng các dịch vụ chăm sóc thay thế theo Chương trình Miễn trừ Chăm sóc Giảm nhẹ Nhi khoa, trẻ đang được nhận nuôi dưỡng; các hội viên đã ghi danh vào Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS) hoặc Chương trình Người Khuyết tật Di truyền (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP); cùng các hội viên có nhu cầu chăm sóc phức tạp.

Giới hạn

Trong môi trường tại nhà, các dịch vụ này, khi kết hợp với bất kỳ dịch vụ chăm sóc trực tiếp nào mà hội viên nhận, đều không thể vượt quá 24 giờ chăm sóc mỗi ngày. Dịch vụ được giới hạn ở mức 336 giờ mỗi năm dương lịch. Dịch vụ này chỉ được sử dụng nhằm tránh việc phải sắp xếp cho hội viên vào cơ sở chăm sóc tập trung mà Liên minh chịu trách nhiệm chi trả. Dịch vụ chăm sóc thay thế không thể được cung cấp qua mạng hoặc qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

Tiền thuê nhà tạm thời

Liên minh cung cấp Tiền thuê nhà tạm thời trong một số trường hợp giới hạn, được thiết kế nhằm hỗ trợ các hội viên đủ điều kiện ổn định nhà ở. Tiền thuê nhà tạm thời là khoản hỗ trợ chi trả tiền thuê nhà trong tối đa sáu (6) tháng cho các hội viên đủ điều kiện đáp ứng tiêu chuẩn của Nhóm Dân số Trọng điểm về Sức khỏe Hành vi.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Điều kiện

Các hội viên đáp ứng định nghĩa của DHCS đối với nhóm dân số trọng điểm về sức khỏe hành vi (Yếu tố rủi ro lâm sàng), và đồng thời đang trong tình trạng vô gia cư hoặc có nguy cơ trở nên vô gia cư (Yếu tố rủi ro xã hội), đáp ứng Yêu cầu Dân số Chuyển tiếp hoặc đang trải qua tình trạng vô gia cư ngoài trời hoặc đủ điều kiện tham gia chương trình hợp tác dịch vụ toàn diện (Full-Service Partnership, FSP).

Giới hạn

Tiền thuê tạm thời chỉ được cung cấp một lần cho mỗi hộ gia đình trong mỗi giai đoạn thí điểm. Các hội viên đã sử dụng dịch vụ chăm sóc y tế thay thế trong vòng 12 tháng gần nhất có thể không đủ điều kiện cho đến khi quyền lợi 182 ngày được thiết lập lại.

Liên minh cung cấp Tiền thuê nhà tạm thời trong một số trường hợp giới hạn, được thiết kế nhằm hỗ trợ các hội viên đủ điều kiện ổn định nhà ở. Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn biết mình có thể nhận Hỗ trợ từ cộng đồng nào, hãy gọi theo số 1-510-747-4512 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-251-9612 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc hãy gọi đến nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Cấy ghép cơ quan nội tạng và tủy xương 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 Chăm sóc Trẻ em California (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, chương trình CCS sẽ bao trả chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, Liên minh sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho bệnh trạng của trẻ, Liên minh sẽ bao trả cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan khác.

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 và/hoặc tủy xương, Liên minh 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 tình trạng y tế của quý vị, Liên minh sẽ bao trả cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ có liên quan khác.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Các ca cấy ghép nội tạng và tủy xương do Liên minh bao trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

Dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư

Các hội viên vô gia cư có thể nhận những dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư trong mạng lưới nhà cung cấp của Liên minh. Các hội viên vô gia cư có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư của Liên minh làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của mình, nếu nhà cung cấp dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư đáp ứng các tiêu chí hội đủ điều kiện để làm PCP và đồng ý làm PCP của hội viên. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ y tế lưu động dành cho người vô gia cư của Liên minh, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

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

Liên minh sẽ không bao trả một số dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được những dịch vụ đó thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Liên minh 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, bao gồm cả những dịch vụ được chương trình khác bao trả chứ không phải Liên minh. Mục này sẽ liệt kê một số các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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 Medi-Cal Rx thuộc Medi-Cal FFS bao trả. Liên minh có thể bao trả một số loại thuốc mà nhà cung cấp phân phối tại văn phòng hoặc phòng khám. Nếu nhà cung cấp của quý vị kê đơn thuốc cần nhận tại văn phòng của bác sĩ hoặc trung tâm truyền dịch thì đây có thể được coi là thuốc cần bác sĩ cho dùng.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không thuộc nhà thuốc cho dùng một loại thuốc thì thuốc đó sẽ được bao trả theo quyền lợi y tế. 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, quý vị sẽ cần một loại thuốc không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này cần phải được phê duyệt trước khi quý vị có thể mua thuốc theo toa tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ duyệt xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị đang cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc khẩn cấp do 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. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Khiếu nại” ở Chương 6 của cẩm nang này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm 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 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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 bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, nhà cung cấp có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc của quý vị qua phương thức điện tử. Nhà cung cấp cũng có thể đưa cho quý vị một toa thuốc bằng văn bản để mang đến nhà thuốc. Đưa toa thuốc kèm theo Thẻ Nhận dạng Quyền lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc. Bảo đảm cho 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 Liên minh 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” tại Chương 4 của cẩm nang này.

Thuốc cần bác sĩ cho dùng (PAD)

Liên minh sẽ bao trả cho một số loại thuốc nhất định mà quý vị nhận được từ bác sĩ tại phòng khám hoặc bệnh viện. Những loại thuốc này được gọi là thuốc cần bác sĩ cho dùng (Physician-Administered Drugs, PAD). Bác sĩ của quý vị có thể cần phải xin chấp thuận trước bằng cách gửi giấy xin cho phép trước (PA) để xác định xem thuốc đó có cần thiết về mặt y tế hay không. Các thuốc PAD được liệt kê trong Danh sách thuốc theo hợp đồng hoặc Danh sách NDC được Medi-Cal Rx phê duyệt cũng có thể hội đủ điều kiện được bao trả thông qua Medi-Cal Rx khi có yêu cầu thanh toán từ nhà thuốc. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Danh sách NDC được Medi-Cal Rx phê duyệt tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/cms/medicalrx/static-assets/documents/provider/forms-and-information/cdl/Medi-Cal_Rx_Approved_NDC_List.xlsx.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Liên minh không bao trả cho các PAD đã được tách ra và gộp vào Medi-Cal FFS. Các thuốc bị tách ra do Medi-Cal FFS quyết định và có thể thay đổi theo thời gian. Nhà cung cấp của quý vị sẽ gửi yêu cầu cho phép trước tới Medi-Cal FFS.

Ví dụ về các thuốc bị tách ra bao gồm:

- HIV/AIDS/Viêm gan B
- Giải độc rượu và opioid, điều trị nghiện
- Rối loạn yếu tố đông máu
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Thuốc chống loạn thần

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS)

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần do các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận cung cấp thay vì Liên minh. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Service, SMHS) dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc dịch vụ 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
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- 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 hỗ trợ khủng hoảng di động
- Dịch vụ hỗ trợ từ người từng trải (Peer Support Service, PSS) (không bắt buộc)



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ tại cơ sở nội trú:

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

Dịch vụ nội trú:

- Dịch vụ 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 SMHS 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 cước của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu Liên minh xác định quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận, Liên minh 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 chất kích thích (SUD)

Liên minh khuyến khích các hội viên muốn được trợ giúp về việc sử dụng cồn hoặc sử dụng chất kích thích khác hãy sử dụng dịch vụ này để được chăm sóc. Các dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích đều sẽ được các nhà cung cấp như cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, phòng cấp cứu và các nhà cung cấp dịch vụ điều trị sử dụng chất kích thích cung cấp. Dịch vụ SUD được cung cấp thông qua quận. Tùy thuộc vào nơi quý vị sinh sống, một số quận có thể cung cấp nhiều lựa chọn điều trị và dịch vụ phục hồi hơn.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị SUD, hãy gọi tới Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi Quận Alameda - Chương trình ACCESS theo số điện thoại miễn cước 1-800-491-9099.

Các hội viên của Liên minh có thể thực hiện đánh giá để lựa chọn dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và ưu tiên sức khỏe của mình. Hội viên có thể liên hệ với Liên minh để yêu cầu dịch vụ sức khỏe hành vi, bao gồm cả đánh giá SUD. Hội viên cũng có thể đến gặp PCP để xin được giới thiệu đến nhà cung cấp dịch vụ SUD nhằm thực hiện đánh giá. Khi cần thiết về mặt y tế, sẽ có các dịch vụ được chuẩn bị sẵn bao gồm điều trị ngoại trú và thuốc điều trị SUD (còn gọi là Thuốc điều trị nghiện [Medications for Addiction Treatment] hay MAT) chẳng hạn như buprenorphine, methadone và naltrexone.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Hội viên được xác định cần dịch vụ điều trị SUD sẽ được giới thiệu đến chương trình rối loạn do sử dụng chất kích thích tại quận của họ để được điều trị. Hội viên có thể được PCP giới thiệu hoặc tự giới thiệu bằng cách liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ SUD. Nếu hội viên tự giới thiệu, nhà cung cấp sẽ thực hiện khám sàng lọc và đánh giá ban đầu để xác định xem họ có đủ điều kiện hay không cũng như cần mức độ chăm sóc nào. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Liên minh sẽ cung cấp hoặc sắp xếp cung cấp MAT tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, phòng cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Dịch vụ nha khoa

FFS Medi-Cal Dental cũng giống như Medi-Cal FFS áp dụng cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình thẻ BIC Medi-Cal của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Đảm bảo nhà cung cấp đó đã tham gia Nha khoa FFS cũng như hiện quý vị đang không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý bao gồm các dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal bao trả cho nhiều loại dịch vụ nha khoa thông qua chương trình FFS Medi-Cal Dental, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp X-quang và làm sạch răng
- Chăm sóc 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 Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Dental tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS)

Chương trình CCS là 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 mãn tính đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Liên minh 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 đánh giá khả năng đủ điều kiện.

Nhân viên CCS tại quận sẽ quyết định xem quý vị hoặc con của quý vị có hội đủ điều kiện nhận dịch vụ CCS hay không. Liên minh 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 được CCS phê duyệt sẽ điều trị cho trẻ đối với tình trạng hội đủ điều kiện theo CCS. Liên minh sẽ tiếp tục bao trả các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám sức khỏe, tiêm vắc-xin và kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ em.

Liên minh không bao trả cho những dịch vụ do chương trình CCS bao trả. Để được CCS bao trả cho các dịch vụ này, quý vị phải được CCS chấp thuận đối với nhà cung cấp, dịch vụ và thiết bị.

CCS bao trả hầu hết các bệnh trạng. Ví dụ về các tình trạng hội đủ điều kiện đối với CCS bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- 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 mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Bệnh nứt 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
- Vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (HIV)/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immuno Deficiency Syndrom, AIDS)
- Chấn thương nặng ở đầu, não hay tủy sống
- Những vết bỏng nặng
- Răng bị lệch nghiêm trọng



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Medi-Cal chi trả cho các dịch vụ CCS tại các quận tham gia chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện (Whole Child Model, WCM). 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 Liên minh.

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Chi phí đưa đón và đi lại để nhận CCS

Quý vị có thể được hỗ trợ chi phí đi lại, ăn uống, chỗ ở và các chi phí khác như đỗ xe, phí cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình cần trợ giúp để đến cuộc hẹn thăm khám y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện nhận CCS và không có nguồn hỗ trợ nào khác. Hãy gọi cho Liên minh và xin chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi quý vị tự chi trả cho chi phí đi lại, ăn uống và chỗ ở. Liên minh có cung cấp dịch vụ đưa đón phi y tế và đưa đón y tế không phải trường hợp cấp cứu như được nêu trong Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này.

Nếu chi phí đưa đón hoặc đi lại mà quý vị tự chi trả được xác định là cần thiết và Liên minh xác minh rằng quý vị đã cố gắng sử dụng dịch vụ đưa đón thông qua Liên minh thì Liên minh sẽ hoàn trả tiền cho quý vị.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) ngoài các dịch vụ CCS

Nếu quý vị đủ điều kiện để ghi danh miễn trừ theo điều khoản 1915(c) (chương trình đặc biệt của chính phủ), quý vị có thể được hưởng các dịch vụ tại nhà và cộng đồng không thuộc diện đủ điều kiện nhận CCS nhưng lại cần thiết để quý vị có thể ở lại trong môi trường cộng đồng thay vì tại một cơ sở chăm sóc tập trung. Ví dụ: nếu quý vị cần điều chỉnh nhà ở để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường cộng đồng, Liên minh sẽ không thanh toán những chi phí thuộc diện CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh miễn trừ theo điều khoản 1915(c), việc điều chỉnh nhà ở có thể được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế để tránh việc quý vị bị đưa vào cơ sở chăm sóc tập trung.

Khi quý vị đủ 21 tuổi, quý vị sẽ được chuyển tiếp (thay đổi) từ chương trình CCS sang chăm sóc sức khỏe dành cho người lớn. Lúc đó, quý vị có thể cần ghi danh miễn trừ theo điều khoản 1915(c) để tiếp tục nhận các dịch vụ mà quý vị đã có qua CCS, chẳng hạn như điều dưỡng riêng.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Chương trình miễn trừ Dịch vụ Chăm sóc Tại nhà và Cộng đồng (HCBS) theo điều khoản 1915(c)

Sáu chương trình miễn trừ theo điều khoản 1915(c) của Medi-Cal tại California (chương trình đặc biệt của chính phủ) cho phép tiểu bang cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) cho những người sống trong môi trường cộng đồng mà họ lựa chọn, thay vì nhận chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng tương tự như ở nhà. Dịch vụ được cung cấp theo chương trình miễn trừ không được có chi phí cao hơn so với dịch vụ chăm sóc tương tự tại cơ sở chăm sóc tập trung. Những người nhận Chương trình miễn trừ Dịch vụ Tại nhà và Cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS) phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn phần. Một số trường hợp miễn trừ theo điều khoản 1915(c) có phạm vi áp dụng hạn chế trên toàn Tiểu bang California và/hoặc có thể phải chờ đợi. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal theo điều khoản 1915(c) là:

- Miễn trừ chăm sóc tại cơ sở hỗ trợ sinh hoạt (Assisted Living Waiver, ALW)
- Miễn trừ theo Chương trình Tự quyết (Self-Determination Program, SDP) dành cho người khuyết tật khả năng phát triển
- Miễn trừ HCBS dành cho người dân California bị khuyết tật khả năng phát triển (Home and Community-Based Services Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Miễn trừ các Lựa chọn thay thế Tại nhà và Cộng đồng (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Chương trình Miễn trừ Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), trước đây gọi là Chương trình Miễn trừ Vi-rút gây Suy giảm miễn dịch ở Người/Hội chứng Suy giảm miễn dịch Mắc phải (Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome, HIV/AIDS)
- Chương trình Dịch vụ Đa năng cho Người Cao tuổi (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các chương trình miễn trừ của Medi-Cal, hãy truy cập:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. Hoặc gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (IHSS)

Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (IHSS) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà như một giải pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc bên ngoài cho những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, bao gồm người già, người mù và/hoặc người khuyết tật. IHSS cho phép người nhận được ở lại an toàn trong chính ngôi nhà của họ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần được hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và quý vị sẽ có nguy cơ bị bố trí chăm sóc bên ngoài nếu không nhận được dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ tiến hành đánh giá nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm về IHSS có sẵn tại quận của mình, hãy truy cập <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội của quận tại địa phương.

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

Liên minh và Medi-Cal sẽ không bao trả cho một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Liên minh hoặc Medi-Cal không bao trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

Để tìm hiểu thêm hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Đánh giá công nghệ mới và hiện tại

Liên minh có quy trình xem xét công nghệ mới và/hoặc thử nghiệm cũng như những phương pháp mới để sử dụng công nghệ hiện có. Quy trình đánh giá công nghệ mới và/hoặc thử nghiệm của Liên minh tuân thủ các tiêu chuẩn do Tiêu đề 42, CFR, §422.202(b) đặt ra.

Việc đánh giá những phát triển mới về công nghệ cũng như ứng dụng mới của công nghệ hiện có là nhằm đảm bảo rằng các hội viên của Liên minh có quyền tiếp cận công bằng với dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. Liên minh duyệt xét công nghệ mới và việc ứng dụng công nghệ hiện nay để đưa vào các quyền lợi chương trình.

Việc duyệt xét này bao gồm những điều sau đây:

- Các thủ thuật chăm sóc sức khỏe hành vi
- Thiết bị
- Các thủ thuật y tế
- Dược phẩm



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

5. Chăm sóc sức khỏe cho 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 cần thiết ngay sau khi ghi danh. Điều này sẽ đảm bảo trẻ có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa và chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm dịch vụ phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này sẽ giải thích về các dịch vụ này.

Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết được bao trả và miễn phí cho các thành viên dưới 21 tuổi. Danh sách sau bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế phổ biến để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như chẩn đoán tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (các lần thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Tiêm ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích)
- 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 [SMHS] được quận bao trả)
- Khám sàng lọc trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Chương trình Quản lý Chăm sóc Tăng cường (Enhanced Care Management, ECM) cho Đối tượng Trẻ em và Thanh thiếu niên Trọng điểm (Children and Youth



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Populations of Focus, POF) (một quyền lợi chương trình chăm sóc có quản lý (Managed Care Plan, MCP) của Medi-Cal)

- 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 Medi-Cal Dental)
- Dịch vụ thính giác (được Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS) bao trả cho trẻ em đủ điều kiện. Liên minh sẽ bao trả các dịch vụ cho trẻ em không đủ điều kiện nhận CCS).
- Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tại nhà, chẳng hạn như điều dưỡng chăm sóc riêng (Private Duty Nursing, PDN), vật lý trị liệu, thiết bị và vật tư y tế

Các dịch vụ này được gọi là Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được biết đến là Dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT)). Hội viên có thể xem thêm thông tin về Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên trên

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>.

Các dịch vụ thuộc phạm vi của Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures (Tương lai Tươi sáng) của các bác sĩ nhi khoa, giúp đảm bảo cho quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh sẽ được bao trả miễn phí. Để đọc hướng dẫn Bright Futures, hãy truy cập:

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Quản lý Chăm sóc Tăng cường (ECM) là một quyền lợi thuộc chương trình chăm sóc có quản lý (MCP) của Medi-Cal có tại tất cả các quận của California nhằm hỗ trợ quản lý chăm sóc toàn diện cho các hội viên MCP có nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được phục vụ bởi một hoặc nhiều người quản lý ca bệnh hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác trong một hệ thống cung cấp dịch vụ rời rạc, ECM giúp phối hợp giữa các hệ thống. Đối tượng trẻ em và thanh thiếu niên trọng điểm đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang gặp tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu nhưng có thể tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu về sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và/hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)
- Trẻ em và thanh thiếu niên được ghi danh vào Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

(CCS) hoặc Chăm sóc Trẻ em Toàn diện (WCM) của CCS có nhu cầu bổ sung ngoài diện CCS

- Trẻ em và thanh thiếu niên tham gia vào hệ thống bảo vệ trẻ em
- Trẻ em và thanh thiếu niên chuyển tiếp từ cơ sở cải tạo thanh thiếu niên

Quý vị có thể xem thông tin bổ sung về ECM tại

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Ngoài ra, những Người quản lý chăm sóc chính của ECM được khuyến khích sàng lọc các hội viên ECM để phát hiện nhu cầu về các dịch vụ Hỗ trợ từ cộng đồng do MCP cung cấp như các giải pháp thay thế tiết kiệm chi phí cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống và giới thiệu các dịch vụ Hỗ trợ từ cộng đồng đó khi đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ trợ từ cộng đồng, bao gồm điều trị bệnh suyễn, tìm nhà ở, chăm sóc y tế thay thế và các trung tâm hồi tỉnh.

Hỗ trợ từ cộng đồng là các dịch vụ do các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý (MCP) của Medi-Cal cung cấp và dành cho các hội viên đủ điều kiện nhận Medi-Cal bất kể họ có đủ điều kiện nhận dịch vụ ECM hay không.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Hỗ trợ từ cộng đồng tại

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Một số dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên, chẳng hạn như PDN, được coi là dịch vụ bổ sung. Những dịch vụ này không áp dụng cho hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận được các dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con quý vị có thể phải ghi danh miễn trừ Dịch vụ Tại nhà và Cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS) theo điều khoản 1915(c) hoặc các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) khác khi hoặc trước khi quý vị đủ 21 tuổi. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ sung thông qua Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên và sắp bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với Liên minh để trao đổi về các lựa chọn chăm sóc liên tục.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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 rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất kích thích (rượu hoặc ma túy). Liên minh 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 ngừa (tiêm chủng) cho quý vị và con quý vị nếu cần. Liên minh phải đảm bảo tất cả trẻ em đã ghi danh đều được tiêm ngừa (tiêm chủng) đầy đủ tất cả các mũi tiêm cần thiết khi đến gặp bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).

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

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em bao gồm:

- Khám sức khỏe toàn thân và kiểm tra bệnh sử toàn diện
- Các mũi tiêm ngừa (tiêm chủng) phù hợp với lứa tuổi (California thực hiện theo lịch tiêm định kỳ trong sáng kiến Bright Futures (Tương lai Tươi sáng) của Viện hàn lâm Nhi khoa Hoa Kỳ: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các xét nghiệm, bao gồm khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu, nếu phù hợp với độ tuổi hoặc cần thiết



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

- 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

Nếu bác sĩ phát hiện ra vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần của quý vị hoặc con quý vị trong quá trình kiểm tra hoặc khám sàng lọc, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y tế thêm. Liên minh sẽ bao trả miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị, bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bệnh viện
- Tiêm ngừa (tiêm chủng) để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
- Trị liệu vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm 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 thiết bị trợ thính khi không được Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS) bao trả
- Điều trị sức khỏe hành vi cho các bệnh trạng như chứng rối loạn phổ tự kỷ và các tình trạng khuyết tật khả năng phát triển khác
- Quản lý trường hợp và phổ biến kiến thức về sức khỏe
- Phẫu thuật tạo hình, là các phẫu thuật để 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

Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã ghi danh tham gia Liên minh nên khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu từ 12 đến 24 tháng tuổi, hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu chưa được xét nghiệm trước đó. Trẻ em có thể được khám sàng lọc nhiễm chì trong máu nếu cha mẹ hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ có lý do để cho rằng đã xảy ra sự kiện thay đổi trong cuộc sống khiến trẻ gặp nguy hiểm.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Liên minh sẽ giúp hội viên dưới 21 tuổi và gia đình trẻ nhận được các dịch vụ mà họ cần. Điều phối viên chăm sóc Liên minh 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 không được Liên minh bao trả nhưng có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS), chẳng hạn như:
 - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng về sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)
 - 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.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí dành cho:



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Trẻ từ 0-3 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Tráng men răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 4-12 tuổi

- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Trám bít hố rãnh bằng sealant
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Tráng men răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Lấy tủy răng
- Răng giả bán phần và toàn phần
- Cạo vôi răng và làm láng chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Nhà cung cấp nên cân nhắc sử dụng thuốc an thần và gây mê toàn thân khi đưa ra quyết định và ghi lại lý do vì sao gây tê cục bộ không phù hợp về mặt y tế cũng như việc điều trị nha khoa này đã được chấp thuận trước hay không cần chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

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

Dưới đây là một số lý do không thể sử dụng gây tê cục bộ cũng như có thể sử dụng thay thế bằng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân:

- Tình trạng thể chất, hành vi, khả năng phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không thể phối hợp với các nỗ lực của nhà cung cấp trong việc thực hiện điều trị
- Thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật chuyên sâu
- 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 đến Đường dây Dịch vụ Khách hàng của Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711) hoặc truy cập <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 bác sĩ, giáo viên hoặc quản lý tại trường của trẻ. Ngoài các quyền lợi y tế được Liên minh 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 công tác xã hội |
| ▪ Dịch vụ tâm lý | ▪ Dịch vụ tư vấn |
| ▪ Vật lý trị liệu | ▪ Dịch vụ y tá học đường |
| ▪ Trị liệu chức năng | ▪ Dịch vụ đưa đón đi học |
| ▪ Công nghệ hỗ trợ | |

Sở Giáo Dục California sẽ cung cấp và chi trả cho các dịch vụ này. 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 đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Có hai cách để báo cáo và giải quyết sự cố:

- Hãy đệ đơn **than phiền (phàn nàn)** khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với Liên minh hay một nhà cung cấp hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp.
- Hãy đệ đơn **kh khiếu nại** khi quý vị không đồng ý với quyết định thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không bao trả cho các dịch vụ của Liên minh.

Quý vị có quyền nộp đơn phàn nàn và khiếu nại với Liên minh 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 đệ đơn than phiền để báo cáo vấn đề 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 có thể liên lạc với Liên minh trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ Thứ 2 – Thứ 6, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Quý vị cũng có thể nộp đơn phàn nàn qua đường bưu điện, trực tiếp hoặc qua mạng:

- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) và yêu cầu họ 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Gửi mẫu đơn tới:

Attn: Grievance & Appeals Department
Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Liên minh và cho biết quý vị muốn nộp đơn phản nàn.
- **Qua mạng:** Truy cập trang mạng của Liên minh tại www.alamedaalliance.org.

Nếu đơn phản nàn hoặc khiếu nại của quý vị vẫn chưa 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. Sau đó yêu cầu DMHC duyệt xét đơn than phiền của quý vị hoặc tiến hành Duyệt xét Y khoa Độc lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu vấn đề của quý vị có tính chất khẩn cấp, chẳng hạn như vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi ngay cho DMHC mà không cần nộp đơn phản nàn hoặc khiếu nại lên Liên minh trước. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số điện thoại miễn cước

1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập:

<https://www.dmhc.ca.gov>.

Thanh tra viên Chương trình Chăm sóc Có Quản lý của Medi-Cal thuộc Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California cũng có thể giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề trong việc tham gia, thay đổi, hay rời khỏi một chương trình bảo hiểm sức 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 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều qua số 1-888-452-8609. Cuộc gọi được miễn cước.

Quý vị cũng có thể nộp đơn phản nàn 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 biết chắc có thể nộp đơn phản nàn với ai, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác liên quan đến bảo hiểm sức khỏe của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, theo số điện thoại 1-800-541-5555.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Than phiền

Than phiền (hay phản nản) là hành động xảy ra khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị đang nhận từ Liên minh hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền với Liên minh bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản qua đường bưu điện hay qua mạng. Người đại diện được quý vị ủy quyền hoặc nhà cung cấp cũng có thể nộp đơn than phiền thay quý vị nếu quý vị cho phép.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều. Cho biết số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, tên của quý vị và lý do than phiền của quý vị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 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:

Attn: Grievance & Appeals Department
Alameda Alliance for Health
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 mạng của Liên minh tại địa chỉ 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 số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong vòng năm ngày theo lịch kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, Liên minh sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được than phiền



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

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 Liên minh để phản nàn một vấn đề không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế hoặc phương pháp điều trị thử nghiệm hay nghiên cứu và đơn phản nàn của quý vị được giải quyết trước cuối ngày làm việc tiếp theo thì có thể quý vị sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị đang gặp vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối lo ngại ảnh hưởng đến sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ tiến hành duyệt xét cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách 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 thông báo 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, Liên minh không trả lời quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Liên minh.

Những than phiền liên quan đến các quyền lợi dược phẩm của Medi-Cal Rx không phụ thuộc quy trình phản nàn của Liên minh hoặc không hội đủ điều kiện để được Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC) Duyệt xét Y khoa Độc lập. Hội viên có thể gửi than phiền về các quyền lợi dược phẩm của Medi-Cal Rx khi gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711). Hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Tuy nhiên, những than phiền liên quan đến quyền lợi dược phẩm không thuộc phạm vi của Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được xem xét thông qua quy trình phản nàn và khiếu nại của Liên minh cũng như Duyệt xét Y khoa Độc lập với DMHC. Số điện thoại miễn cước của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm mẫu đơn và hướng dẫn về Duyệt xét Y khoa Độc lập/Than phiền qua mạng tại <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại là một yêu cầu đề nghị Liên minh duyệt xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra liên quan đến dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông báo quyết định (NOA) cho biết chúng tôi từ chối, trì hoãn, thay đổi hay chấm dứt dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Người đại diện được quý vị ủy quyền hoặc nhà cung cấp cũng có thể yêu cầu thực hiện khiếu nại thay mặt 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 Liên minh. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm dừng hoặc dừng dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận được, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi chờ quyết định về khiếu nại của mình. Quyền này được gọi là Tiếp tục Nhận Trợ cấp trong khi Chờ xử lý. Để Tiếp tục Nhận Trợ cấp trong khi Chờ xử lý, quý vị phải thực hiện khiếu nại với chúng tôi trong vòng 10 ngày từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày dừng dịch vụ 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, quý vị sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ trong khi chờ quyết định đối với khiếu nại.

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

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều. Cho biết tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Liên minh theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Gửi mẫu đơn tới:

Attn: Grievance & Appeals Department
Alameda Alliance for Health
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 mạng của Liên minh. Truy cập www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị cần được trợ giúp yêu cầu khiếu nại hoặc nhận Tiếp tục Nhận Trợ cấp trong khi 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 số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, Liên minh 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 đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang từ Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS) và Duyệt xét Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC).

Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp Tiểu bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC cho cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp Tiểu bang có quyết định chung cuộc. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ điều kiện để nhận được IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra 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 theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị. Nếu có lo ngại cấp bách về sức khỏe, chẳng hạn như lo ngại về mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, quý vị không cần phải nộp đơn khiếu nại lên Liên minh trước khi nộp đơn khiếu nại lên DMHC.

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 (CDSS) và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang qua mạng tại <https://www.cdss.ca.gov>. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về các cách yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang trong phần “Phiên điều trần cấp Tiểu bang” ở phần sau của chương này.
- Nộp mẫu đơn Duyệt xét Y khoa Độc lập/Than phiền tới Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC) để được duyệt xét quyết định của Liên minh. Nếu than phiền của quý vị đủ điều kiện để thực hiện quy trình Duyệt xét Y khoa Độc lập (IMR) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc Liên minh sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà Liên minh có nghĩa vụ phải tuân theo.

Số điện thoại miễn cước của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm mẫu đơn và hướng dẫn về IMR/Than phiền qua mạng tại <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên điều trần cấp Tiểu bang hay IMR.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

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 để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC cho cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp Tiểu bang có quyết định chung cuộc. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề đó không đủ điều kiện để nhận được IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.

Các mục bên dưới cho biết thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên điều trần cấp Tiểu bang và IMR.

Liên minh không xử lý các than phiền và khiếu nại liên quan đến quyền lợi dược phẩm của Medi-Cal Rx. Để nộp đơn than phiền và khiếu nại về quyền lợi dược phẩm của Medi-Cal Rx, hãy gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711). Tuy nhiên, những than phiền và khiếu nại liên quan đến các quyền lợi dược phẩm không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt xét Y khoa Độc lập (IMR) với DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi dược phẩm Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp Tiểu bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC thực hiện IMR đối với các quyết định liên quan đến quyền lợi dược phẩm Medi-Cal Rx.

Than phiền và Duyệt xét Y khoa Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (DMHC)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Liên minh sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn thực hiện IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn khiếu nại với Liên minh trước đối với các vấn đề không khẩn cấp. Nếu quý vị không nhận được thông tin gì từ Liên minh trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Liên minh thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng sáu tháng kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về khiếu nại, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn thực hiện IMR và Phiên điều trần cấp Tiểu bang, hãy nộp đơn than phiền càng sớm càng tốt.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị sẽ không thể yêu cầu IMR với DMHC cho cùng các vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp Tiểu bang có quyết định chung cuộc. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề đó không đủ điều kiện để nhận được IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.

Quý vị có thể được IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn khiếu nại trước với Liên minh. 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 điều kiện cho một IMR, DMHC vẫn sẽ duyệt xét than phiền của quý vị để đảm bảo Liên minh đã đưa ra quyết định đúng đắn khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ của Liên minh.

Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước tiên quý vị nên gọi điện đến chương trình bảo hiểm sức khỏe theo số 1-510-747-4567 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) và sử dụng quy trình phản nàn thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên hệ với sở. Việc làm theo thủ tục phản 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 phản nàn liên quan đến một trường hợp cấp cứu, đơn phản nàn chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc đơn phản 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 tiến hành 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 cước (**1-888-466-2219**) và một số TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng www.dmhc.ca.gov của Sở cung cấp các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn qua mạng.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Phiên điều trần cấp Tiểu bang

Phiên điều trần cấp Tiểu bang là một cuộc họp với Liên minh và thẩm phán từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem liệu Liên minh đã đưa ra quyết định đúng đắn hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với Liên minh nhưng vẫn không hài lòng với quyết định được đưa ra 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. Nếu chúng tôi đã cho quý vị Tiếp tục Nhận Trợ cấp trong khi 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 hoặc trước ngày các dịch vụ của quý vị bị 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 việc Tiếp tục Nhận Trợ cấp trong khi Chờ xử lý sẽ được duy trì cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên điều trần cấp Tiểu bang, hãy liên hệ với Liên minh từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, hãy gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị cũng có thể yêu cầu thực hiện Phiên điều trần cấp Tiểu bang thay mặt cho quý vị nếu quý vị cấp văn bản cho phép.

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, nếu Liên minh không thông báo cho quý vị chính xác hoặc kịp thời về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình khiếu nại. Trường hợp này được gọi là Hết hạn Mặc định. Sau đây là các ví dụ về trường hợp Hết hạn Mặc định:

- Chúng tôi đã không gửi thư NOA hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị
- Chúng tôi đã mắc sai lầm gây ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

- Chúng tôi đã không gửi thư NAR cho quý vị
- Chúng tôi có nhầm lẫn trong thư NAR của mình
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã quyết định xem 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 Phiên điều trần cấp Tiểu bang theo các cách sau:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Điều trần Tiểu bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (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 và gửi thư đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814

- **Qua mạng:** Yêu cầu phiên điều trần qua mạng từ trang mạng www.cdss.ca.gov.
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn đi kèm thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi email tới Scopeofbenefits@dss.ca.gov.
 - Lưu ý: Nếu quý vị gửi mẫu đơn qua email, có rủi ro người không thuộc Ban Điều trần Tiểu bang có thể chặn email của quý vị. Hãy cân nhắc sử dụng phương pháp bảo mật hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Qua fax:** Điền vào biểu mẫu đi kèm với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi fax đến Ban Điều trần Tiểu bang theo số điện thoại miễn cước 1-833-281-0903

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu Phiên điều trần cấp Tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của Liên minh. Liên minh sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Thẩm phán có thể cần đến 90 ngày để quyết định về trường hợp của quý vị. Liên minh phải làm theo quyết định của thẩm phán.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian để tiến hành một Phiên điều trần cấp Tiểu bang sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng thật sự nguy hiểm, quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị hay nhà cung cấp của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu thực hiện Phiên điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không chậm hơn ba ngày làm việc sau khi CDSS nhận được hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh của quý vị từ Liên minh.

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 trách nhiệm báo cáo bằng cách gọi số điện thoại miễn cước bảo mật 1-800-822-6222 hoặc nộp đơn than phiền qua mạng 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 gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của hội viên.
- Đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của hội viên mà không thông báo cho hội viên 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 đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

- 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 không có cuộc hẹn thăm khám y tế hoặc toa thuốc cần mua

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

Gửi báo cáo của quý vị đến:

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

Đường dây nóng ẩn danh báo cáo sai phạm: 1-844-587-0810

Số điện thoại: 1-510-747-4500

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên Liên minh, 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 Liên minh.

Quyền của quý vị

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

- 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 chẳng hạn như bệnh sử, tình trạng hoặc phương pháp điều trị về tinh thần và thể chất, cũng như sức khỏe sinh sản hoặc sức khỏe tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm cả các dịch vụ được bao trả, nhà cung cấp, người hành nghề chăm sóc và các quyền, trách nhiệm của hội viên.
- 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
- Đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên Liên minh
- Được quyền chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính trong mạng lưới Liên minh.
- Được quyền tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới
- 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
- Lên tiếng phàn nàn bằng lời hoặc văn bản về tổ chức hay dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận được
- Được biết lý do y tế khiến Liên minh quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc) hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Được điều phối dịch vụ chăm sóc



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

- Yêu cầu khiếu nại về các quyết định từ chối, trì hoãn hay giới hạn dịch vụ hoặc quyền lợi
- Nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Để yêu cầu trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý ở địa phương của quý vị hay các nhóm khác
- Lập bản chỉ thị trước
- Yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn khiếu nại tới Liên minh nhưng 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.
- Hủy ghi danh (rút) khỏi Liên minh và đổi sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận khi có yêu cầu
- Được tiếp cận dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần cha mẹ đồng ý
- Được 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) khi có yêu cầu và kịp thời, phù hợp đối với định dạng được yêu cầu, tuân theo Bộ luật Phúc lợi và Định chế (Welfare and Institutions, W&I), mục 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất cứ hình thức kiểm chế hay tách biệt nào được dùng làm phương tiện ép buộc, trừng phạt, lợi dụng hay trả đũa
- Được thẳng thắn thảo luận thông tin về những phương án điều trị và phương án thay thế sẵn có, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm
- Được tiếp cận và nhận 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 (Code of Federal Regulations, CFR) mục 164.524 và 164.526.
- Được tự do thực hiện những quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách đối xử của Liên minh, các nhà cung cấp của quý vị hay Tiểu bang dành cho quý vị
- Được 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, Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe cho Người Da đỏ, dịch vụ hộ sinh, Trung tâm Y tế Nông thôn, dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài mạng lưới của Liên minh theo luật liên bang
- Được tiếp cận Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước 1-888-433-1876



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

- Được 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 (primary care doctor, PCP) của quý vị. Những hồ sơ này sẽ được chia sẻ với PCP của quý vị, trừ khi quý vị phản đối.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Liên minh có các trách nhiệm sau:

- Có thái độ tôn trọng và lịch sự đối với mọi nhân viên Liên minh và nhân viên chăm sóc sức khỏe.
- Cung cấp cho bác sĩ của quý vị và Liên minh thông tin chính xác.
- 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.
- Luôn trình thẻ nhận dạng (ID) hội viên Liên minh của quý vị khi nhận các dịch vụ.
- 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.
- Giúp Liên minh 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.
- 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.
- 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. Liên minh tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Liên minh 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 sắc 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 và/hay khuynh hướng tính dục.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Liên minh 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)
- 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 Liên minh từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, bằng cách gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738. Hoặc nếu quý vị không thể nói hay nghe rõ, hãy gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.

Hướng dẫn nộp đơn phản nài

Nếu quý vị cho rằng Liên minh 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 phản nài tới Liên minh. Quý vị có thể nộp đơn phản nài qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tiếp hoặc qua mạng:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, bằng cách gọi đến số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738. Hoặc nếu quý vị không thể nói hay nghe rõ, hãy gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi tới:

Attn: Grievance & Appeals Department
Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Liên minh và cho biết quý vị muốn nộp đơn phản nân.
- **Qua mạng:** Truy cập trang mạng của Liên minh tại địa chỉ 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 (DHCS) qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc qua mạng:

- **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).
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

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.

- **Qua mạng:** Gửi email tới 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 quý vị 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 lên Bộ Dịch vụ Y tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc bằng hình thức qua mạng:

- **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.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Mẫu đơn than phiền hiện có trên <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Qua mạng:** Truy cập Cổng thông tin Than phiền của Văn phòng Phụ trách Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

Cách hội viên có thể tham gia đóng góp ý kiến

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

Ủy ban Cố vấn Cộng đồng (CAC)

Liên minh có một nhóm được gọi là Ủy ban Cố vấn Cộng đồng (Community Advisory Committee, CAC). Nhóm này bao gồm các hội viên hội đủ điều kiện, những người đại diện 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 Liên minh và chịu trách nhiệm:

- Tạo kết nối giữa Liên minh 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 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 ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập www.alamedaalliance.org.

Khảo sát hội viên

Liên minh khảo sát hội viên để yêu cầu phản hồi về các dịch vụ của chúng tôi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được từ mạng lưới các nhà cung cấp tận tâm của chúng tôi. Các cuộc khảo sát mà quý vị nhận được có thể bao gồm các câu hỏi về việc nhận dịch vụ chăm sóc nhanh chóng hoặc dịch vụ chăm sóc cần thiết, trải nghiệm với



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

bác sĩ của quý vị hoặc các dịch vụ mà Liên minh cung cấp. Ý kiến đóng góp giá trị của quý vị sẽ giúp chương trình của chúng tôi ngày một tốt hơn cho tất cả hội viên. Vui lòng dành thời gian để trả lời các cuộc khảo sát qua thư hoặc điện thoại.

Thông báo thực hành quyền riêng tư

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

Nếu quý vị đủ tuổi và đủ khả năng đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm, quý vị sẽ không cần phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận dịch vụ nhạy cảm hay gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Chăm sóc nhạy cảm” trong Chương 3 của cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu Liên minh gửi thông tin về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Việc này được gọi là “yêu cầu trao đổi bí mật”. Nếu quý vị chấp thuận nhận chăm sóc, Liên minh sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác khi chưa có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, Liên minh sẽ gửi thông tin trao đổi kèm tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ.

Liên minh sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về việc trao đổi bí mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo đơn giản hóa việc trao đổi với quý vị qua biểu mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi chúng đến địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu trao đổi bí mật của quý vị sẽ được duy trì cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu mới về việc trao đổi bí mật.

Tuyên bố của Liên minh về các chính sách và thủ tục bảo vệ thông tin y tế của quý vị (còn gọi là “Thông báo thực hành quyền riêng tư”) được trình bày bên dưới:

Thông báo thực hành quyền riêng tư này áp dụng cho tất cả các hội viên của Liên minh Y tế Alameda (Liên minh), bao gồm cả những hội viên đã ghi danh tham gia Dịch vụ Chăm sóc theo Nhóm của Liên minh, Medi-Cal Liên minh (Medicaid) và Chương trình Nhu cầu Sức khỏe Đặc biệt Đủ Điều kiện Kép (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP) Medicare Advantage (MA) – Alameda Liên minh Wellness.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

Chúng tôi có một tuyên bố trình bày các chính sách và quy trình của Liên minh nhằm đảm bảo tính bảo mật cho hồ sơ y tế và sẽ cung cấp cho quý vị theo yêu cầu. Thông báo này mô tả cách thức thông tin y tế về quý vị có thể được sử dụng và tiết lộ và cách thức quý vị có thể tiếp cận thông tin này. Vui lòng đọc kỹ thông báo.

Đối với mục đích của Chính sách quyền riêng tư, các thuật ngữ “Liên minh”, “chúng tôi” và “của chúng tôi” đề cập đến Liên minh Y tế Alameda (Liên minh) và các công ty liên kết.

Liên minh cam kết bảo mật thông tin của quý vị. Theo yêu cầu của pháp luật, Liên minh phải bảo mật thông tin của quý vị và cung cấp cho quý vị thông báo nêu rõ trách nhiệm pháp lý và các hoạt động thực hành quyền riêng tư của chúng tôi. Thông báo này cho quý vị biết cách thức Liên minh có thể sử dụng và chia sẻ 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. Liên minh tuân thủ luật dân quyền liên bang hiện hành. Liên minh không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc/sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, ngôn ngữ, độ tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, xu hướng tính dục và/hoặc bản dạng giới.

Nếu quý vị có thắc mắc về thông báo này, muốn được hỗ trợ áp dụng các quyền của mình, hoặc muốn nhận thông báo này bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, chữ in lớn, âm thanh hoặc định dạng thay thế khác (theo yêu cầu) mà không mất phí, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua:

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

Thứ 2 – Thứ 6, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số điện thoại: 1-510-747-4567

Số điện thoại miễn cước: 1-877-932-2738

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

A. Các loại thông tin mà Liên minh lưu giữ

Liên minh nhận thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) có thể nhận dạng quý vị – chẳng hạn như tên, thông tin liên hệ, thông tin cá nhân và thông



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

tin tài chính – từ nhiều nguồn, bao gồm các cơ quan Tiểu Bang, Liên Bang và địa phương, sau khi quý vị đủ điều kiện, được chỉ định và/hoặc ghi danh tham gia một chương trình của Liên minh. Liên minh cũng nhận PHI trực tiếp từ quý vị và từ các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe như bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, phòng xét nghiệm và các công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán khác. Liên minh sử dụng thông tin này để phối hợp, chấp thuận, thanh toán và cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, cũng như để liên lạc với quý vị.

Liên minh không sử dụng thông tin di truyền của quý vị để quyết định xem Liên minh có cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho quý vị hay không hoặc để xác định chi phí của bảo hiểm đó.

Đôi khi, Liên minh có thể nhận được thông tin về chủng tộc, dân tộc hoặc ngôn ngữ của quý vị. Liên minh có thể sử dụng thông tin này để hỗ trợ việc chăm sóc cho quý vị, giao tiếp hiệu quả với quý vị và xác định nhu cầu của quý vị – chẳng hạn như cung cấp tài liệu giáo dục bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị và cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị. Liên minh sử dụng và chia sẻ thông tin này như được mô tả trong thông báo này.

Nếu quý vị đã ghi danh tham gia Medicare Advantage (MA) hoặc Chương trình Nhu cầu Sức khỏe Đặc biệt Đủ Điều kiện Kép (D-SNP), Liên minh sẽ nhận thông tin sức khỏe của quý vị từ Medicare và các cơ quan chính phủ khác để giúp điều phối dịch vụ chăm sóc và quản lý các quyền lợi của quý vị. Thông tin này bao gồm tên, số ID Medicare, ngày sinh, tình trạng ghi danh và các dịch vụ được bao trả.

Loại thông tin mà Liên minh thu thập có thể khác nhau tùy theo chương trình. Ngoài thông tin liên hệ của quý vị, chẳng hạn như địa chỉ và số điện thoại, Liên minh có thể thu thập các thông tin cá nhân bao gồm tuổi, chủng tộc/dân tộc, giới tính, xu hướng tính dục và ngôn ngữ ưu tiên của quý vị. Liên minh cũng có thể thu thập và lưu giữ thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị – được gọi là PHI, có thể bao gồm thông tin chi tiết về các nhà cung cấp mà quý vị đến thăm khám, kết quả khám bệnh, chẩn đoán và bệnh trạng, tiền sử bệnh, toa thuốc và kết quả xét nghiệm. Ngoài ra, Liên minh có thể thu thập thông tin về bất kỳ lớp học sức khỏe và sống khỏe nào quý vị tham gia, việc tham gia các chương trình hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe khác và các tài liệu tài chính quý vị nộp khi đăng ký bảo hiểm.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

Thông tin của quý vị chỉ được sử dụng để cung cấp dịch vụ chăm sóc, xử lý các khoản thanh toán, quản lý các quyền lợi của chương trình và đáp ứng các nghĩa vụ theo pháp lý và quy định. Liên minh không sử dụng bất kỳ thông tin nào trong sổ này để xác định xem quý vị có được nhận bảo hiểm chăm sóc sức khỏe hay không hoặc chi phí sẽ là bao nhiêu.

Liên minh cam kết bảo vệ PHI của quý vị. Liên minh bảo mật PHI của các hội viên hiện tại và trước đây, theo yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn chứng nhận. Liên minh sử dụng các biện pháp bảo vệ vật lý và điện tử, nhân viên của chúng tôi được đào tạo thường xuyên về việc sử dụng và chia sẻ PHI đúng cách. Một số cách Liên minh bảo vệ PHI bao gồm bảo vệ văn phòng, khóa bàn làm việc và tủ hồ sơ, bảo vệ máy tính và thiết bị điện tử bằng mật khẩu, đồng thời giới hạn quyền truy cập chỉ trong phạm vi thông tin cần thiết để nhân viên thực hiện công việc của mình.

B. Cách Liên minh sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị

Liên minh thường sử dụng và chia sẻ PHI theo những cách sau:

- Điều trị: Mặc dù Liên minh không trực tiếp cung cấp dịch vụ điều trị, nhưng Liên minh có thể sử dụng và chia sẻ PHI với các nhà cung cấp dịch vụ và chăm sóc sức khỏe – chẳng hạn như bác sĩ, bệnh viện, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền và các bên khác – để hỗ trợ việc chăm sóc, điều phối dịch vụ và cung cấp thông tin hỗ trợ việc điều trị cho quý vị.
- Thanh toán: Liên minh có thể sử dụng và chia sẻ PHI với các nhà cung cấp, tổ chức dịch vụ và các công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán khác để xử lý các yêu cầu thanh toán và để thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được.
- Hoạt động vận hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Liên minh có thể sử dụng và chia sẻ PHI trong quá trình điều hành tổ chức và quản lý các chương trình. Trong đó bao gồm các hoạt động như kiểm toán, cải thiện chất lượng, quản lý chăm sóc và điều phối. Liên minh cũng có thể chia sẻ PHI với các cơ quan Tiểu Bang, Liên Bang và Quận để xác minh tính hội đủ điều kiện, tham gia và giám sát chương trình.

Ví dụ về cách liên minh sử dụng PHI:

1. Để cung cấp thông tin của quý vị cho bác sĩ hoặc bệnh viện nhằm xác nhận quyền lợi, khoản tiền đồng trả, tiền khấu trừ, chấp thuận trước dịch vụ chăm sóc hoặc giới thiệu, xử lý và thanh toán các yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

2. Để xem xét và cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc, dịch vụ và hiệu suất của nhà cung cấp, hỗ trợ các nỗ lực cải thiện chất lượng bằng cách sử dụng dữ liệu không có thông tin nhận dạng, theo quy định của HIPAA.
3. Để cung cấp cho quý vị các dịch vụ phổ biến kiến thức về sức khỏe hoặc hỗ trợ, chẳng hạn như quản lý các bệnh mãn tính, để thông báo cho quý vị về các chương trình sống khỏe, chẳng hạn như chương trình điều trị bệnh tiểu đường hoặc các lớp học thể dục và sống khỏe.
4. Để nhắc nhở quý vị về các buổi khám sàng lọc hoặc kiểm tra sức khỏe định kỳ. Lời nhắc có thể được để lại trong hộp thư thoại của quý vị hoặc nhắn với người trả lời điện thoại, trừ khi quý vị yêu cầu chúng tôi không làm như vậy.
5. Để chia sẻ thông tin của quý vị với các đối tác kinh doanh thực hiện dịch vụ thay mặt chúng tôi. Theo luật liên bang và California, các đối tác kinh doanh này phải bảo vệ thông tin của quý vị. Họ chỉ được sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị khi được phép theo thỏa thuận của họ với chúng tôi và luật hiện hành.
6. Để liên lạc với các thành viên gia đình, người đại diện cá nhân hoặc người chăm sóc của quý vị về vị trí, tình trạng chung hoặc trường hợp tử vong của quý vị, bao gồm cả trong trường hợp xảy ra thảm họa. Nếu quý vị không thể đồng ý hoặc phản đối, Liên minh có thể sử dụng phán đoán chuyên môn của chúng tôi để quyết định xem việc chia sẻ thông tin của quý vị có vì lợi ích tốt nhất của quý vị hay không.
7. Để thực hiện các công tác tổ chức thiết yếu đối với việc chăm sóc sức khỏe như dịch vụ pháp lý, kiểm toán nội bộ, điều tra gian lận, lập kế hoạch kinh doanh và các hoạt động quản lý chung.
8. Để chia sẻ thông tin của quý vị cho mục đích nghiên cứu khi được pháp luật cho phép mà không cần sự đồng ý bằng văn bản.
9. Để liên hệ với quý vị về các sản phẩm hoặc dịch vụ. Liên minh sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho các mục đích tiếp thị cần có sự cho phép của quý vị trừ khi quý vị đồng ý bằng văn bản.
10. Để tuân thủ các yêu cầu pháp lý và yêu cầu của chính phủ, bao gồm lệnh của tòa án hoặc lệnh hành chính, trát đòi hầu tòa hoặc trát lệnh.
11. Để hợp tác với cơ quan thực thi pháp luật cho các mục đích được ủy quyền như tìm kiếm người mất tích.
12. Để chia sẻ thông tin cho các chức năng đặc biệt của chính phủ như quân sự, an ninh quốc gia hoặc giam giữ cải tạo, theo yêu cầu của pháp luật.
13. Để chia sẻ thông tin với các cơ quan giám sát y tế nhằm kiểm toán, điều tra, thanh tra, cấp phép và các chức năng giám sát hợp pháp khác.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

14. Để báo cáo với các cơ quan y tế công cộng cho các mục đích được pháp luật cho phép, chẳng hạn như kiểm soát dịch bệnh, theo dõi phản ứng thuốc và ngăn ngừa sự lây lan của bệnh tật.
15. Để báo cáo cho các cơ quan dịch vụ bảo vệ hoặc các cơ quan chính phủ khác theo yêu cầu hoặc được pháp luật cho phép về các trường hợp nghi ngờ ngược đãi hoặc bỏ bê trẻ em, người cao tuổi hoặc người lớn phụ thuộc.
16. Để chia sẻ thông tin của quý vị với công ty bảo hiểm khi duyệt xét đơn yêu cầu tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe.
17. Để chia sẻ thông tin với hãng sở của quý vị chỉ khi có sự đồng ý của quý vị hoặc theo yêu cầu của pháp luật, cho các yêu cầu thanh toán chi phí y tế liên quan đến công việc hoặc để theo dõi sức khỏe tại nơi làm việc.
18. Để hỗ trợ điều tra viên, bác sĩ pháp y hoặc giám đốc tang lễ trong việc xác định danh tính người đã qua đời, xác định nguyên nhân tử vong hoặc thực hiện nhiệm vụ của họ.
19. Để hỗ trợ các dịch vụ hiến tặng và cấy ghép nội tạng, mắt hoặc mô bằng cách chia sẻ thông tin với các tổ chức được ủy quyền.
20. Để giúp đảm bảo an toàn sản phẩm bằng cách báo cáo các vấn đề về thuốc, thiết bị y tế hoặc các sản phẩm liên quan đến sức khỏe khác cho Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) Hoa Kỳ.
21. Để chia sẻ thông tin của quý vị với người giám hộ hợp pháp, người bảo hộ hoặc người đại diện cá nhân được pháp luật ủy quyền hành động thay mặt quý vị.
22. Để cung cấp một số thông tin nhất định cho quý vị thông qua ứng dụng bên thứ ba do quý vị lựa chọn, theo yêu cầu của Quy Tắc Tương Tác liên bang. Liên minh không chịu trách nhiệm về dữ liệu của quý vị sau khi đã chia sẻ với ứng dụng bên thứ ba theo yêu cầu của quý vị.
23. Để chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị thông qua việc Trao Đổi Thông Tin Sức Khỏe (Health Information Exchange, HIE) cho phép các nhà cung cấp và viên chức y tế công cộng phối hợp chăm sóc và tránh các dịch vụ trùng lặp. Quý vị có thể yêu cầu từ chối điều này. Một số hồ sơ nhạy cảm có thể cần sự cho phép trực tiếp của quý vị để được chia sẻ.
24. Để tham gia vào Khung Trao Đổi Dữ Liệu (Data Exchange Framework, DxF) California, giúp chia sẻ một cách an toàn các thông tin sức khỏe và dịch vụ xã hội giữa các tổ chức chăm sóc sức khỏe, cơ quan chính phủ và các chương trình cộng đồng, theo yêu cầu của luật tiểu bang. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập <https://www.cdii.ca.gov/committees-and-advisory-groups/data-exchange-framework>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

C. Khi nào Liên minh không được sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị

Trừ khi được nêu trong Thông báo thực hành quyền riêng tư này, Liên minh sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị nếu không có văn bản đồng ý của quý vị. Nếu cho phép Liên minh sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của mình cho mục đích khác, quý vị có thể rút lại sự đồng ý của mình bằng văn bản bất cứ lúc nào, trừ khi Liên minh đã sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị dựa vào văn bản đồng ý của quý vị.

D. Liên minh có thể liên hệ với quý vị

Liên minh có thể sử dụng PHI của quý vị để liên lạc với quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị về các quyền lợi, dịch vụ, lựa chọn nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe và hóa đơn của quý vị. Mọi thông tin liên lạc sẽ tuân thủ luật hiện hành, bao gồm Đạo Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Qua Điện Thoại (Telephone Consumer Protection Act, TCPA).

Liên minh có thể liên hệ với quý vị theo những cách sau:

Cuộc gọi điện thoại

Nếu quý vị hoặc người được quý vị chỉ định đã cung cấp số điện thoại (bao gồm cả điện thoại di động), Liên minh và các đối tác được ủy quyền của chúng tôi có thể gọi cho quý vị, bao gồm cả thông qua hệ thống tự động hoặc giọng nói nhân tạo, theo quy định của pháp luật. Nhà mạng điện thoại của quý vị có thể tính phí cho các cuộc gọi này – vui lòng liên hệ với họ để biết thông tin chi tiết. Để từ chối điều này, hãy thông báo cho người gọi hoặc yêu cầu được thêm vào danh sách Không Gọi của chúng tôi.

Tin nhắn văn bản

Nếu quý vị cung cấp số điện thoại di động, Liên minh có thể gửi tin nhắn văn bản cho các mục đích như nhắc nhở, dịch vụ khả dụng hoặc xác nhận thanh toán. Có thể áp dụng mức phí nhắn tin tiêu chuẩn. Để ngừng nhận tin nhắn văn bản, hãy trả lời "STOP" (NGỪNG) hoặc làm theo hướng dẫn hủy đăng ký trong tin nhắn.

Email

Nếu quý vị hoặc người được quý vị chỉ định đã cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email, Liên minh có thể gửi email cho quý vị thông tin về việc ghi danh, quyền lợi, nhà cung cấp và thanh toán – Nếu quý vị đã đồng ý nhận thông tin này bằng phương tiện điện tử. Xin lưu ý rằng email không được mã hóa có thể gây ra rủi ro về quyền riêng tư nếu



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

được truy cập thông qua thiết bị dùng chung hoặc không bảo mật. Bằng cách sử dụng email, quý vị chấp nhận những rủi ro đó và từ bỏ mọi biện pháp bảo vệ liên quan. Để ngừng nhận email, hãy nhấp vào liên kết hủy đăng ký có trong mỗi email.

E. Quyền riêng tư của quý vị

1. Dịch vụ nhạy cảm – Nếu quý vị đủ tuổi và đủ khả năng đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm, quý vị sẽ không cần phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận dịch vụ nhạy cảm hay gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ này. Quý vị có thể yêu cầu Liên minh gửi thông tin về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Việc này được gọi là “yêu cầu trao đổi bí mật”. Nếu quý vị chấp thuận nhận chăm sóc, Liên minh sẽ không chia sẻ thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác khi chưa có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại thay thế, Liên minh sẽ gửi thông tin trao đổi đến địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ kèm tên của quý vị.
2. Yêu cầu trao đổi bí mật – Quý vị có thể yêu cầu Liên minh trao đổi với quý vị một cách bí mật. Yêu cầu này cần được gửi bằng văn bản đến Liên minh. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: điện thoại nhà riêng hoặc điện thoại văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. Không phải tất cả các yêu cầu đều được chấp thuận, nhưng Liên minh sẽ đáp ứng các yêu cầu hợp lý. Yêu cầu của quý vị phải được lập thành văn bản và phải nêu rõ cách thức hoặc địa điểm quý vị muốn được liên hệ. Nếu yêu cầu của quý vị liên quan đến chi phí, Liên minh sẽ thông báo trước cho quý vị. Yêu cầu trao đổi bí mật của quý vị sẽ duy trì hiệu lực cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu mới.
3. Giới hạn sử dụng hoặc chia sẻ – Quý vị có quyền yêu cầu các giới hạn về một số việc sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị. Quý vị có thể làm việc này bằng cách gửi văn bản yêu cầu cho chúng tôi biết những thông tin nào quý vị muốn giới hạn và cách mà quý vị muốn giới hạn việc chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ thông tin đó. Liên minh không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị, trừ một số trường hợp nhất định mà pháp luật yêu cầu chúng tôi phải đồng ý (chẳng hạn như khi quý vị tự chi trả toàn bộ chi phí cho một dịch vụ và yêu cầu chúng tôi không chia sẻ thông tin đó với chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị). Liên minh có thể “từ chối” nếu yêu cầu đó ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc, chi trả cho các yêu cầu thanh toán, các công tác tổ chức chính hoặc nếu yêu cầu đó không tuân thủ các quy tắc, quy định hoặc các cơ quan chính phủ, yêu cầu thực thi pháp luật, hoặc lệnh của tòa án



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

hoặc lệnh hành chính. Liên minh sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và thông báo cho quý vị biết rằng Liên minh chấp nhận hay từ chối yêu cầu.

4. Nhận hồ sơ y tế – Quý vị có quyền xem và sao chép thông tin của mình, với một số ngoại lệ hạn chế. 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.

Liên minh có thể từ chối yêu cầu của quý vị trong một số ít tình huống, ví dụ như:

- a. Ghi chú về liệu pháp tâm lý, là ghi chú cá nhân của nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tâm thần ghi lại hoặc phân tích nội dung của buổi tư vấn, được lưu giữ riêng biệt với phần còn lại của hồ sơ y tế của bệnh nhân. Xem 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR) 164.524(a)(1)(i) và 164.501.
 - b. Thông tin được biên soạn để dự đoán hợp lý hoặc để sử dụng trong quyết định hoặc tổ tụng dân sự, hình sự hoặc hành chính. Xem 45 CFR 164.524(a)(1)(ii).
 - c. Khi Liên minh không có hồ sơ. Liên minh ký hợp đồng với các bác sĩ cộng đồng, nhóm nhà cung cấp, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ phụ trợ để cung cấp dịch vụ cho các hội viên của chúng tôi. Hồ sơ y tế đầy đủ của các hội viên của chúng tôi được lưu giữ bởi các bác sĩ cộng đồng, nhóm nhà cung cấp, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ phụ trợ đó, chứ không phải bởi Liên minh. Quý vị có thể cần liên hệ với các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe để nhận hồ sơ y tế.
5. Quyền yêu cầu thông tin thông qua ứng dụng bên thứ ba – Quý vị có quyền yêu cầu truy cập thông tin sức khỏe của mình thông qua ứng dụng bên thứ ba do quý vị lựa chọn như được cho phép theo Quy Tắc Tương Tác và Quyền Truy Cập của Bệnh Nhân của liên bang.
 6. Sửa Hồ Sơ Sức Khỏe & Yêu Cầu Thanh Toán – Nếu quý vị cho rằng có sai sót trong PHI của mình, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa thông tin. Có thể có một số thông tin mà Liên minh không thể thay đổi, ví dụ: chẩn đoán của bác sĩ, khi đó Liên minh sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Nếu người khác cung cấp thông tin cho chúng tôi, ví dụ: bác sĩ của quý vị, thì Liên minh sẽ thông báo cho quý vị để quý vị có thể yêu cầu họ sửa thông tin. Nếu Liên minh từ chối yêu cầu của quý vị, Liên minh sẽ giải thích lý do và cho quý vị biết cách không đồng ý hoặc khiếu nại quyết định.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

7. Danh sách những người đã được chia sẻ hồ sơ – Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp danh sách (ghi chép) các lần Liên minh đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị, những người mà Liên minh đã chia sẻ và mô tả ngắn gọn lý do. Liên minh sẽ cung cấp cho quý vị danh sách trong khoảng thời gian quý vị yêu cầu. Theo luật, Liên minh sẽ cung cấp danh sách tối đa sáu (6) năm trước ngày quý vị yêu cầu bằng văn bản. Liên minh sẽ bao gồm tất cả các thông tin tiết lộ, ngoại trừ những thông tin về điều trị, thanh toán, công tác tổ chức chăm sóc sức khỏe, cùng một số thông tin tiết lộ khác, chẳng hạn như thời điểm Liên minh chia sẻ thông tin với quý vị hoặc với sự cho phép của quý vị. Xin lưu ý rằng một khoản phí có thể được áp dụng.
8. Quyền nhận thông báo về vi phạm quyền riêng tư – Liên minh 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 PHI của quý vị.
9. Quyền nhận được một bản sao Thông báo thực hành quyền riêng tư này bằng giấy – Quý vị có quyền nhận được một bản sao Thông báo thực hành quyền riêng tư này bằng giấy.
10. Quyền chọn người hành động thay mặt quý vị – Nếu quý vị đã ủy quyền y tế cho một người nào đó, hoặc nếu quý vị có người giám hộ hợp pháp, thì người đó có thể thực hiện các quyền của quý vị và đưa ra quyết định về PHI của quý vị.

F. Thay đổi đối với Thông báo thực hành quyền riêng tư này

Liên minh có quyền thay đổi Thông báo thực hành quyền riêng tư này tại bất kỳ thời điểm nào trong tương lai. Cho đến khi thực hiện sự thay đổi đó, Liên minh phải tuân thủ thông báo này theo quy định của pháp luật. Sau khi thay đổi được thực hiện, thông báo được thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả PHI mà Liên minh lưu giữ, bất kể thông tin đó được tạo ra hoặc nhận được khi nào.

Liên minh 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. Liên minh cũng sẽ đăng thông báo hiện hành lên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.alamedaalliance.org.

G. Than phiền

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có bất cứ than phiền nào đối với Thông báo thực hành quyền riêng tư này hoặc cách thức Liên minh xử lý thông tin của quý vị bằng cách liên hệ:



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

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

Quý vị cũng có thể liên hệ với Nhân viên Phụ trách Quyền riêng tư của Liên minh theo địa chỉ:

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

Số điện thoại: 1-510-747-4500

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

Quý vị cũng có thể cho Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (Health and Human Services, HHS) Hoa Kỳ biết đến than phiền của quý vị. Liên minh tuyệt đối sẽ không yêu cầu quý vị từ bỏ các quyền nộp đơn than phiền của mình. Quý vị sẽ không bị trừng phạt hoặc trả đũa vì nộp đơn than phiền.

Để gửi đơn than phiền lên HHS, vui lòng liên hệ:

Attn: Regional Manager
Department of Health Human Services (HHS) Office of Civil Rights (OCR)
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

Số điện thoại miễn cước: 1-800-368-1019

Fax: 1-202-619-3818

Email: ocrmail@hhs.gov

Qua mạng: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Nếu quý vị là hội viên của Medi-Cal Liên minh, quý vị cũng có thể thông báo cho Văn phòng Quyền riêng tư của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California theo địa chỉ:

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Số điện thoại miễn cước: 1-866-866-0602

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735.2929

Chúng tôi có một tuyên bố trình bày các chính sách và quy trình của Liên minh 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.

Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, về bảo hiểm sức khỏe khác và việc thu hồi do lỗi của bên khác

Chương trình Medi-Cal tuân theo 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. Liên minh sẽ dùng mọi biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Hội viên Medi-Cal có OHC phải sử dụng OHC cho các dịch vụ được bao trả trước khi sử dụng các quyền lợi Medi-Cal của mình. Một điều kiện để đảm bảo tính hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal là quý vị phải nộp đơn đăng ký hoặc duy trì bất kỳ OHC nào sẵn có nếu chương trình đó không yêu cầu quý vị trả 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 quý vị không báo cáo về OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS mọi khoản trợ cấp trả nhầm. Nộp OHC của quý vị qua mạng tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

Nếu quý vị không có quyền truy cập internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho Liên minh bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Hoặc quý vị có thể gọi đến Trung tâm Xử lý OHC của DHCS theo số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) hoặc 1-916-636-1980.

Sau đây là danh sách một số loại bảo hiểm **không** được xem là OHC:

- Bảo hiểm bồi thường thiệt hại cá nhân và/hoặc bảo hiểm chi trả chi phí y tế thuộc bảo hiểm xe hơi. Lưu ý: Xem thêm phần bên dưới để biết yêu cầu thông báo đối với các chương trình bồi thường thiệt hại cá nhân và bồi thường cho người lao động.
- Bảo hiểm nhân thọ
- Bảo hiểm bồi thường cho người lao động
- Bảo hiểm nhà ở
- Bảo hiểm trách nhiệm mở rộng
- Bảo hiểm tai nạn
- Bảo hiểm thay thế thu nhập (ví dụ: Aflac)

DHCS có quyền và trách nhiệm thu lại tiền hoàn 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 cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị trước hoặc hoàn trả cho Medi-Cal nếu Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ đó.

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 cho:

- Chương trình Bảo hiểm Chấn thương Cá nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương trình Thu hồi từ Bảo hiểm Bồi thường cho Người lao động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của Ban Trách nhiệm và Thu hồi Bên thứ ba của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi số 1-916-445-9891.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Thông báo về việc thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả quyền lợi Medi-Cal mà hội viên nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 đối với một số hội viên nhất định đã qua đời từ tài sản được chứng thực di chúc. Khoản hoàn trả bao gồm phí Trả theo Dịch vụ và phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý hoặc 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 mà hội viên nhận được khi là bệnh nhân nội trú 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 mạng chương trình Thu hồi Tài sản của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số 1-916-650-0590.

Thông báo quyết định

Liên minh sẽ gửi cho quý vị một thư Thông báo quyết định (NOA) bất cứ khi nào Liên minh từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Liên minh, quý vị luôn luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Liên minh. Xem mục “Khiếu nại” trong Chương 6 của cẩm nang này để biết những thông tin quan trọng khi quý vị nộp đơn khiếu nại. Khi Liên minh 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 Liên minh quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm hoàn toàn hoặc một phần dịch vụ dựa trên 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 Liên minh dự định thực hiện
- Phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do dẫn đến quyết định của Liên minh
- Cách Liên minh đưa ra quyết định, bao gồm các quy tắc mà Liên minh đã sử dụng
- Các lý do y tế để đưa ra quyết định. Liên minh phải nêu rõ vì sao tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy định hoặc hướng dẫn.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

Bản dịch

Liên minh 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 phân nân và khiếu nại.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế để Liên minh ra quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm yêu cầu đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không cung cấp được bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, Liên minh bắt buộc phải hỗ trợ thông dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin mà quý vị nhận được.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

Đường dây Y tá Tư vấn

Số điện thoại miễn cước: 1-888-433-1876

Liên minh Y tế Alameda – Phòng Dịch vụ Hội viên

Số điện thoại: 1-510-747-4567

Số điện thoại miễn cước: 1-877-932-2738

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi Quận Alameda - Chương trình ACCESS

Số điện thoại miễn cước: 1-800-491-9099

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

Số điện thoại: 1-510-777-2300

Số điện thoại miễn cước: 1-800-698-1118

Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em California (CCS)

Số điện thoại: 1-510-208-5970

Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California – Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý

Số điện thoại: 1-916-449-5000



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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 cước: 1-888-466-2219

Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ (TDD): 1-877-688-9891

Thiết bị Y tế Tại nhà California (California Home Medical Equipment, CHME)

Số điện thoại miễn cước: 1-800-906-0626

Dịch vụ Tiếp âm California (dành cho hội viên khiếm thính)

Số điện thoại miễn cước: 1-800-735-2929

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (CRS): 711

Nhóm Y tế 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

Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe (HCO)

Số điện thoại miễn cước: 1-800-430-4263

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (TTY): 1-800-430-7077

Medi-Cal Dental

Số điện thoại miễn cước: 1-800-322-6384

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (TTY): 1-800-735-2922

Medi-Cal Rx

Số điện thoại miễn cước: 1-800-977-2273

Nếu quý vị không nghe hoặc nói rõ (TTY): 1-800-977-2273, sau đó nhấn phím 7 hoặc 711

Trung tâm Khu vực East Bay

Số điện thoại: 1-510-618-6100

Vision Service Plan (VSP)

Số điện thoại miễn cước: 1-855-492-9028

Nếu quý vị không nghe thể nghe hoặc nói rõ (TTY): 711



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

Các 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, hội viên sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của họ để đến khám với bác sĩ chuyên khoa.

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.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và các bên tham gia dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm y tế, nha khoa, nhãn khoa, dược phẩm, các chương trình Medicare Advantage (Phần C), các chương trình thuốc Medicare (Phần D) hoặc các chương trình bổ sung Medicare (Medigap).

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 bảo hiểm sức khỏe quy định.

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 trung bình 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 hội viên 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
- Gây tử vong



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Liên minh 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 cũng như đảm bảo chất lượng của Liên minh hoặc hợp đồng của Liên minh với bệnh viện đó.

Bệnh viện: Nơi hội viên nhận dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ bác sĩ và điều dưỡng.

Bộ phận giả: Dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể khiếm khuyết.

Cần thiết về mặt y tế (hay tính cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng hợp lý, giúp bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này cần thiết để giúp bệnh trạng của bệnh nhân không trở nặng hay khiến bệnh nhân gặp thương tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này giúp giảm bớt cơn đau dữ dội bằng việc chẩn đoán hoặc điều trị bệnh tật, bệnh trạng hay chấn thương phát sinh. Với những hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế của Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết để chữa trị hoặc hỗ trợ điều trị bệnh tật hay tình trạng về thể chất, tinh thần, kể cả các rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD).

Cấp tính: Bệnh trạng ngắn hạn, xảy ra đột ngột, cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hoặc trẻ em): Cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những hội viên có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp hít, chăm sóc phẫu thuật mở thông khí quản, nuôi ăn bằng ống truyền tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

Cơ sở chăm sóc y tế chính: Một mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu. Điều này bao gồm chăm sóc toàn diện, chú trọng vào bệnh nhân, chăm sóc phối hợp, dịch vụ dễ tiếp cận, chất lượng và an toàn.

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.

Cơ sở hoặc nhà chăm sóc trung gian: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại cơ sở hay nhà chăm sóc dài hạn, cung cấp dịch vụ nội trú 24 giờ. Các loại cơ sở hoặc nhà chăm sóc trung gian bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở chăm sóc cho người khuyết tật khả năng phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở hỗ trợ phục hồi chức năng cho người khuyết tật khả năng phát triển (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng cho người khuyết tật khả năng phát triển (ICF/DD-N).



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc 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 chính: Xem phần “Chăm sóc định kỳ”.

Chăm sóc cuối đời: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt cảm giác khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho 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 từ sáu tháng trở xuống.

Chăm sóc dài hạn: Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở kéo dài lâu hơn tháng được tiếp nhận vào cơ sở cộng thêm một tháng.

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 phương diện thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên đang mắc bệnh nặng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến từ sáu tháng trở xuống.

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. Hội viên 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 Liên minh đồng ý.

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

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: 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 hội viên không phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chấp thuận trước (cho phép trước): Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ cần xin Liên minh chấp thuận đối với một số dịch vụ nhất định nhằm đảm bảo Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Chấp thuận trước cũng tương tự như cho phép trước.

Cho phép trước (chấp thuận trước): Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp của họ cần xin Liên minh chấp thuận đối với một số dịch vụ nhất định nhằm đảm bảo Liên minh sẽ bao trả cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Cho phép trước cũng tương tự như chấp thuận trước.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Một chương trình bảo hiểm sức khỏe 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. Liên minh là chương trình chăm sóc có quản lý.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một hội viên mang thai ở ba giai đoạn sinh con và không thể 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 hội viên hoặc thai nhi.

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

Chương trình miễn trừ Dịch vụ Chăm sóc Tại nhà và Cộng đồng (HCBS) theo điều khoản 1915(c): Đây là chương trình đặc biệt của chính phủ dành cho những người có nguy cơ phải vào viện điều dưỡng hoặc cơ sở chăm sóc tập trung. Chương trình cho phép DHCS cung cấp dịch vụ HCBS cho những người này để họ có thể tiếp tục sống tại nhà trong cộng đồng. HCBS bao gồm quản lý ca bệnh, chăm sóc cá nhân, điều dưỡng chuyên môn, tập luyện chức năng và dịch vụ giúp việc hoặc trợ lý y tế tại nhà. Chương trình này cũng bao gồm các chương trình ban ngày dành cho người lớn và dịch vụ chăm sóc thay thế. Hội viên Medi-Cal phải nộp đơn riêng và đáp ứng điều kiện để được ghi danh vào chương trình miễn trừ. Một số chương trình có danh sách chờ.

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 Liên minh.

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 hội viên cần.

C&O_MCAL MBR_EOC 09/2025



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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 hội viên được nhập viện mà được tính tiền trong hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Những dịch vụ được bao trả do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc nhà trị liệu được cấp phép cung cấp trong thời gian tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hay tại nhà của hội viên.

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, người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, dịch vụ đưa đón và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

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 Chăm sóc 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 trạng, bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe mãn tính nhất định.

Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ: Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ bao gồm phổ biến kiến thức về sức khỏe, bảo vệ quyền lợi, cũng như hỗ trợ về thể chất, tinh thần và phi y tế. Hội viên có thể nhận dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ trước, trong và sau quá trình sinh hoặc kết thúc thai kỳ, bao gồm cả giai đoạn hậu sản. Dịch vụ chuyên gia hỗ trợ thai kỳ được cung cấp như dịch vụ phòng ngừa và phải được bác sĩ hoặc chuyên gia hành nghề được cấp phép khuyến nghị.

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 hội viên cho phép rồi 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.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ được bao trả: Dịch vụ Medi-Cal mà Liên minh có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bao trả sẽ phụ thuộc vào điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal, mọi sửa đổi hợp đồng, và như được liệt kê trong Cẩm nang hội viên này (còn được gọi là Chứng từ Bảo hiểm (EOC) kết hợp Biểu mẫu Tiết lộ Thông tin).

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ để phòng ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai. Dịch vụ 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 lần sinh.

Dịch vụ không được bao trả: Dịch vụ mà Liên minh 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 của Liên minh.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần, sức khỏe sinh sản và tình dục, kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD), dịch vụ chăm sóc khẳng định giới và hỗ trợ nạn nhân bị bạo lực trong quan hệ tình cảm.

Dịch vụ sau khi ổn định: Các dịch vụ bao trả được cung cấp sau khi hội viên từng trải qua tình trạng cấp cứu y tế đã ổn định nhằm duy trì tình trạng ổn định của hội viên. Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định được bao trả và thanh toán. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần phải được chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ sức khỏe hành vi: Bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa (Non-Specialty Mental Health Services, NSMHS) và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD) nhằm hỗ trợ sức khỏe tinh thần và cảm xúc của thành viên. NSMHS được cung cấp qua chương trình bảo hiểm sức khỏe cho hội viên gặp các bệnh trạng tâm thần từ nhẹ đến vừa. SMHS được cung cấp thông qua Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Tâm thần của quận (MHP) cho hội viên bị suy giảm nặng hoặc có nguy cơ cao suy giảm chức năng do rối loạn tâm thần. Dịch vụ cấp cứu tâm thần cũng được bao trả, bao gồm đánh giá và điều trị trong các cơ sở cấp cứu. Quận của quý vị cũng cung cấp các dịch vụ liên quan đến sử dụng cần hoặc ma túy, gọi là dịch vụ SUD.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS): Các dịch vụ cho hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần do mức độ suy yếu cao hơn mức nhẹ đến trung bình.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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 hỗ trợ dài hạn (LTSS): Các dịch vụ giúp người có vấn đề sức khỏe lâu dài hoặc khuyết tật có thể sống hoặc làm việc tại nơi họ lựa chọn. Có thể là tại nhà, nơi làm việc, nhà ở tập trung, viện điều dưỡng hoặc cơ sở chăm sóc khác. LTSS bao gồm các chương trình chăm sóc dài hạn và dịch vụ tại nhà hoặc cộng đồng, còn được gọi là dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS). Một số dịch vụ LTSS được các chương trình bảo hiểm sức khỏe cung cấp, còn các dịch vụ khác được cung cấp riêng biệt.

Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị giúp những hội viên có chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mãn 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 hội viên 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 các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và nhân viên hộ sinh được cấp phép (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.

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 Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Liên bang (FDA) phê duyệt nhưng chưa được FDA phê duyệt để sử dụng rộng rãi và vẫn đang được nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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.

DMHC: Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California (DMHC). Đây là văn phòng tiểu bang chuyên giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý.

Dụng cụ chỉnh hình: Dụng cụ được dùng bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hay điều chỉnh một phần cơ thể bị chấn thương hay bị bệnh nghiêm trọng và dụng cụ đó cần thiết về mặt y tế để hội viên hồi phục.

Đưa đón y tế: Dịch vụ đưa đón mà nhà cung cấp chỉ định cho hội viên khi hội viên không có khả năng về mặt thể chất hoặc sức khỏe để sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa, xe taxi hoặc các phương tiện giao thông công cộng hay tư nhân khác để đến cuộc hẹn thăm khám được bao trả hoặc để lấy thuốc theo toa. Liên minh thanh toán cho phương thức đưa đón có chi phí thấp nhất đáp ứng 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 hội viên cho biết hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được 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.

Hệ thống Y tế Có Tổ chức của Quận (County Organized Health System, COHS): Cơ quan địa phương được thành lập bởi ban giám sát quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Hội viên sẽ tự động được ghi danh vào chương trình COHS nếu đáp ứng các quy định ghi danh. Hội viên đã ghi danh sẽ lựa chọn nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe trong số tất cả các nhà cung cấp của COHS.

Hỗ trợ từ cộng đồng: Hỗ trợ từ cộng đồng là các dịch vụ giúp cải thiện sức khỏe tổng thể của hội viên. Trong đó bao gồm các dịch vụ đáp ứng nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe, chẳng hạn như nhà ở, bữa ăn và chăm sóc cá nhân. Các dịch vụ này hỗ trợ hội viên sinh hoạt trong cộng đồng, với trọng tâm thúc đẩy sức khỏe, sự ổn định và khả năng tự lập.

Hội viên: Bất cứ hội viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện đã ghi danh tham gia Liên minh và có quyền nhận các dịch vụ được bao trả.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Hủy ghi danh: Để dừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe vì hội viên không còn đủ tiêu chuẩn hoặc chuyển sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Hội viên phải ký tên vào một mẫu đơn cho biết họ không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc gọi cho Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe và hủy ghi danh qua điện thoại.

Khiếu nại: Yêu cầu của hội viên để Liên minh duyệt xét và thay đổi một quyết định đã đưa ra về việc bao trả cho một dịch vụ được yêu cầu.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý mà Liên minh phục vụ. Khu vực này bao gồm Quận Alameda.

Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe (HCO): Chương trình có thể ghi danh cho hội viên hoặc hủy ghi danh hội viên khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Mạng lưới: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp khác đã ký hợp đồng với Liên minh để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên: Một quyền lợi dành cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi nhằm giúp họ giữ gìn 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. Họ phải nhận điều trị để chăm sóc hoặc hỗ trợ những tình trạng có thể được phát hiện khi kiểm tra sức khỏe. Theo luật liên bang, quyền lợi này cũng được gọi là quyền lợi Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT).

Medi-Cal Rx: Một dịch vụ trong quyền lợi được phẩm thuộc Medi-Cal FFS 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 Liên minh sẽ không bao trả cho các dịch vụ nhưng hội viên vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như dịch vụ được phẩm thông qua Medi-Cal Rx.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe liên bang cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới độ tuổi bị khuyết tật, và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn mà cần được thẩm tách hay ghép thận, đôi khi được gọi là Bệnh Thận Giai đoạn Cuối (End-Stage Renal Disease, ESRD)).

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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Người Mỹ da đỏ: Cá nhân đáp ứng định nghĩa về “người Mỹ da đỏ” theo luật liên bang 42 CFR mục 438.14, trong đó định nghĩa “người Mỹ da đỏ” là người đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Da đỏ được liên bang công nhận
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
 - Là thành viên của một bộ lạc, bộ tộc hoặc nhóm người Da đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bộ tộc hoặc nhóm bị giải thể kể từ năm 1940 và những người được tiểu bang nơi cư trú công nhận hiện tại hoặc trong tương lai hoặc là hậu duệ đầu tiên hay thứ hai của bất kỳ thành viên nào đã nêu bên trên
 - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người Alaska bản địa khác
 - Được Bộ trưởng Bộ Nội vụ coi là người Da đỏ vì bất kỳ mục đích nào
- Được xác định là người Da đỏ theo quy định do Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh ban hành
- Được Bộ trưởng Bộ Nội vụ coi là người Da đỏ vì bất kỳ mục đích nào
- Được Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh coi là người Da đỏ vì mục đích hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của người Da đỏ, bao gồm cả người Da đỏ California, người Eskimo, người Aleut hoặc người bản địa Alaska khác.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép của hội viên phụ trách hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

PCP có thể là một:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN)
- Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản địa (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



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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), Bộ lạc Da đỏ, chương trình Chăm sóc Sức khỏe cho Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người da đỏ Đô thị (Urban Indian Organization, UIO) theo các thuật ngữ được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe cho Người da đỏ (25 U.S.C. mục 1603).

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

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần: Các chuyên gia Chăm sóc Sức khỏe chuyên cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân.

Nhà cung cấp đủ trình độ: Bác sĩ đủ trình độ trong một lãnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của hội viên.

Nhà cung cấp không tham gia chương trình: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Liên minh.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Liên minh.

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hay bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện, 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 Liên minh 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 ca bệnh: Các y tá được hành nghề, nhân viên xã hội hoặc chuyên gia được cấp phép khác có thể giúp hội viên hiểu những vấn đề sức khỏe chính và thu xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp của hội viên.

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

Phân loại (hay khám sàng lọc) bệnh nhân đến cấp cứu: Đánh giá sức khỏe của hội viên 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 hội viên.

Phản nản: Là sự bày tỏ không hài lòng bằng lời hoặc văn bản của hội viên về một dịch vụ, có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp;



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Việc tương tác với nhà cung cấp hoặc nhân viên;
- Quyền của hội viên trong vấn đề tranh chấp việc gia hạn thời gian do Liên minh, chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích của quận, hoặc nhà cung cấp Medi-Cal đề xuất.

Than phiền giống như phàn nàn.

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. Hội viên 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.

Quản lý Dịch vụ Chăm sóc Tăng cường (ECM): ECM là phương pháp chăm sóc toàn diện, liên ngành, giải quyết cả nhu cầu lâm sàng và phi lâm sàng của các Hội viên có nhu cầu y tế và xã hội phức tạp nhất.

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

Sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Đi tới mục “Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên”.

Than phiền: Là sự bày tỏ không hài lòng bằng lời hoặc văn bản của hội viên về một dịch vụ, có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp;
- Việc tương tác với nhà cung cấp hoặc nhân viên;
- Quyền của hội viên trong vấn đề tranh chấp việc gia hạn thời gian do Liên minh, chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích của quận, hoặc nhà cung cấp Medi-Cal đề xuất.

Than phiền giống như phàn nàn.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của hội viên yêu cầu sử dụng tại nhà, trong cộng đồng hoặc cơ sở được sử dụng làm nhà ở.

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 vì thương tích đó.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc mà về mặt pháp lý phải có chỉ định từ nhà cung cấp được cấp phép thì mới được cấp, không giống như thuốc mua tự do (over the counter, OTC) không cần có toa thuốc.

Tiền đồng trả (khoản đồng trả): Một khoản tiền mà hội viên thanh toán, thường vào lúc nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của Liên minh.

Tình trạng mãn 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 hội viên không trở nên nặng hơn.

Tình trạng y tế tâm thần cần cấp cứu: Rối loạn tâm thần có các triệu chứng đủ nghiêm trọng hoặc đủ nặng để gây ra mối nguy hiểm tức thì cho hội viên hoặc người khác hay hội viên hiện tại không thể thu xếp, sử dụng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo do chứng rối loạn tâm thần đó.

Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC): Các cơ sở y tế nơi dự định sinh con cách xa nơi cư trú của hội viên mang thai và 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. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

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 Y tá Hành nghề California. Y tá hộ sinh được chứng nhận được phép tham gia vào các ca sinh thường.



Gọi đến Phòng Dịch vụ Hội viên Liên minh theo số 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Liên minh làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi được miễn cước. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.

Truy cập qua mạng tại www.alamedaalliance.org.