

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Chấp thuận trước (cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần đề nghị Alliance cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Việc này được gọi là yêu cầu chấp thuận trước hay cho phép trước. Như vậy có nghĩa là Alliance 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 các 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 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 Alliance:

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



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

- 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).

Đối với các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) tiêu chuẩn, Alliance phải phản hồi yêu cầu của quý vị sớm nhất có thể theo bệnh trạng của quý vị, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi Alliance nhận được thông tin mà họ đã yêu cầu và được coi là cần thiết một cách hợp lý để đưa ra quyết định (chấp thuận, sửa đổi hoặc từ chối) đối với yêu cầu của quý vị. Alliance phải phản hồi yêu cầu của quý vị không muộn hơn bảy ngày theo lịch kể từ ngày Alliance nhận được yêu cầu đó.

Nếu nhà cung cấp hoặc Alliance 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, Alliance sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) cấp tốc nhanh hơn. Alliance sẽ phản hồi sớm nhất có thể theo bệnh trạng của quý vị, nhưng không quá 72 giờ kể từ khi Alliance nhận được yêu cầu của quý vị.

Trong một số trường hợp nhất định, Alliance có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định (phê duyệt, sửa đổi hoặc từ chối) đối với yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) của quý vị. Nếu trường hợp đó xảy ra, Alliance có thêm tối đa 14 ngày theo lịch để đưa ra quyết định. Sau khi nhận được thông tin cần thiết, Alliance phải đưa ra quyết định sớm nhất có thể theo bệnh trạng của quý vị, nhưng không muộn hơn năm ngày làm việc đối với các yêu cầu tiêu chuẩn hoặc 72 giờ đối với các yêu cầu cấp tốc. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu gia hạn thời gian để Alliance phản hồi đối với các yêu cầu tiêu chuẩn. Quý vị có thể yêu cầu gia hạn đối với các yêu cầu tiêu chuẩn **hoặc** các yêu cầu cấp tốc. Nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ sẽ là người duyệt xét yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

Alliance sẽ không gây ảnh hưởng đến quyết định của người duyệt xét trong việc từ chối, thay đổi hoặc chấp thuận bảo hiểm hay dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Alliance không chấp thuận yêu cầu đó, Alliance 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.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Alliance sẽ liên lạc với quý vị nếu Alliance 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 Alliance 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Ý kiến thứ hai

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

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



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới Alliance có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Alliance sẽ thanh toán chi phí xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Alliance sẽ cho quý vị biết nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai có được chấp thuận hay không sớm nhất có thể theo bệnh trạng của quý vị, nhưng không muộn hơn năm ngày làm việc kể từ khi Alliance nhận được thông tin mà họ đã yêu cầu và được coi là cần thiết một cách hợp lý để đưa ra quyết định về yêu cầu của quý vị. Trong mọi trường hợp, Alliance phải phản hồi yêu cầu của quý vị không muộn hơn bảy ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu đó.

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, Alliance sẽ gửi văn bản thông báo cho quý vị trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu Alliance từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn phản nân. Để tìm hiểu thêm về việc phản nân, hãy đọc mục “Than Phiền” ở Chương 6 của cẩm nang này.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

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 (Fee-for-Service, FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Alliance sẽ không đài thọ 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. Alliance sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả những dịch vụ được chương trình khác đài thọ chứ không phải Alliance. 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 phí 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal Dental FFS 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 Nhận Dạng Người Thụ Hưởng (Beneficiary Identification Card, BIC) Medi-Cal của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Đảm bảo nhà cung cấp đó đã tham gia chương trình Dental FFS cũng như hiện quý vị đang không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý bao gồm các dịch vụ nha khoa.

Bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2026:

Tùy thuộc vào tình trạng nhập cư của quý vị, một số ngoại lệ áp dụng cho bảo hiểm nha khoa. Nếu quý vị không đủ điều kiện nhận quyền lợi Medi-Cal của liên bang và từ 19 tuổi trở lên, quý vị có thể không còn đủ điều kiện nhận các quyền lợi nha khoa thông qua Alliance nếu:



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

- Quý vị không mang thai, không trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi kết thúc thai kỳ) hoặc không được quận xác định là thanh thiếu niên đang được chăm sóc thay thế hoặc thanh thiếu niên từng được chăm sóc thay thế. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) nhưng chỉ để được điều trị các **trường hợp cấp cứu nha khoa**.
- Quý vị được quận xác định là đang mang thai hoặc đang trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi kết thúc thai kỳ). Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental FFS để nhận Medi-Cal **toàn diện**.
- Quý vị được quận xác định là thanh thiếu niên đang được chăm sóc thay thế hoặc thanh thiếu niên từng được chăm sóc thay thế dưới 26 tuổi và đã ở trong hệ thống chăm sóc thay thế vào ngày sinh nhật lần thứ 18 của mình. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental FFS để nhận Medi-Cal **toàn diện**.

Medi-Cal đài thọ cho nhiều loại dịch vụ nha khoa thông qua chương trình Medi-Cal Dental dành cho:

- Hội viên đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang
- Hội viên không đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang nhưng đáp ứng ít nhất một trong ba ngoại lệ dưới đây:
 - Dưới 19 tuổi,
 - Được quận xác định là đang mang thai (và tối đa một năm sau khi kết thúc thai kỳ), và/hoặc
 - Được quận xác định là thanh thiếu niên đang được chăm sóc thay thế hoặc thanh thiếu niên từng được chăm sóc thay thế dưới 26 tuổi và đã ở trong hệ thống chăm sóc thay thế vào ngày sinh nhật lần thứ 18

Dịch vụ nha khoa bao gồm:

- | | |
|--|---|
| ▪ Răng giả toàn phần và răng giả bán phần | ▪ Trám răng |
| ▪ Mão răng (đúc sẵn/chế tạo trong phòng thí nghiệm) | ▪ Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện |
| ▪ Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp X-quang và làm sạch răng | ▪ Điều trị lấy tủy răng (phía ngoài/phía trong) |
| ▪ Chăm sóc cấp cứu để kiểm soát cơn đau | ▪ Cạo vôi răng và làm láng chân răng |
| | ▪ Nhổ răng |
| | ▪ Chất floride bôi lên răng |



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Nếu quý vị có thắc mắc 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 web của chương trình Medi-Cal Dental tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



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

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

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.

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể 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:

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
- Tráng men răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

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

- 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)
- Trám 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
- Chụp X-quang
- 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 tuổi đến dưới 21 tuổi (bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2026, có một số ngoại lệ được nêu dưới đây)

- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Trám 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).

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 phức 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



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Có một số ngoại lệ bắt đầu từ **ngày 1 tháng 7 năm 2026**. Nếu quý vị không đủ điều kiện nhận quyền lợi Medi-Cal của liên bang và từ 19 tuổi trở lên, quý vị có thể không còn đủ điều kiện nhận các quyền lợi nha khoa thông qua Alliance nếu:

- Quý vị không mang thai, không trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi kết thúc thai kỳ) hoặc không được quận xác định là thanh thiếu niên đang được chăm sóc thay thế hoặc thanh thiếu niên từng được chăm sóc thay thế. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) nhưng chỉ để được điều trị các trường hợp cấp cứu nha khoa.
- Quý vị được quận xác định là đang mang thai hoặc đang trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi kết thúc thai kỳ). Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental FFS để nhận Medi-Cal toàn diện.
- Quý vị được quận xác định là thanh thiếu niên đang được chăm sóc thay thế hoặc thanh thiếu niên từng được chăm sóc thay thế dưới 26 tuổi và đã ở trong hệ thống chăm sóc thay thế vào ngày sinh nhật lần thứ 18 của mình. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình Medi-Cal Dental FFS để nhận Medi-Cal toàn diện.

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/>.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết sự cố

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với Alliance và thẩm phán từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem Alliance có 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 Alliance 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 Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, NAR) của chúng tôi. Nếu chúng tôi cho phép quý vị Tiếp Tục Nhận Quyền Lợi Trong Thời Gian Chờ Giải Quyết đối với 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 được Tiếp Tục Nhận Quyền Lợi Trong Thời Gian Chờ Giải Quyết cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy liên hệ với Alliance từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn phí 1-877-932-2738. 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.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Chẳng hạn, nếu Alliance 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 Mặc Định Đã Hoàn Thành Quy Trình Khiếu Nại. Sau đây là các ví dụ về trường hợp Mặc Định Đã Hoàn Thành Quy Trình Khiếu Nại:

- Chúng tôi đã không gửi thư Thông Báo Quyết Định (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
- 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 Cấp Tiểu Bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua đường bưu điện:** Điền biểu mẫu 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 09-17-433
Sacramento, CA 95814

- **Trực tuyến:** Yêu cầu phiên điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào biểu mẫu đi kèm thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi biểu mẫu qua email tới Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Lưu ý: Nếu quý vị gửi biểu mẫu qua email, có rủi ro người không thuộc Ban Điều Trần Cấp 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 Cấp Tiểu Bang theo số 916-309-3487 hoặc số điện thoại miễn phí 1-833-281-0903



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

6 | Báo cáo và giải quyết sự cố

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 phí 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 Alliance. Alliance 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. Alliance phải làm theo quyết định của thẩm phán.

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 trễ hơn ba ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ Alliance.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

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

Thông Báo Quyết Định

Alliance sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Quyết Định (NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Alliance, quý vị luôn luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Alliance. 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 Alliance gửi NOA tới quý vị, trong đó sẽ thông báo cho quý vị biết tất cả các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định chúng tôi đã đưa ra. Nếu quý vị nhận được thông báo này từ bất kỳ ai khác ngoài Alliance, hãy liên hệ với Alliance ngay lập tức.

Nội dung thông báo

Nếu Alliance 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 Alliance dự định thực hiện
- Phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do dẫn đến quyết định của Alliance
- Cách Alliance đưa ra quyết định, bao gồm các quy tắc mà Alliance đã sử dụng
- Các lý do y tế để đưa ra quyết định. Alliance phải nêu rõ vì sao tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy định hoặc hướng dẫn.
- Thông tin về quyền yêu cầu bản sao miễn phí của tất cả các tài liệu và hồ sơ liên quan đến NOA.



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

Truy cập trực tuyến tại www.alamedaalliance.org.

Bản dịch

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

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế để Alliance ra quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không cung cấp được bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, Alliance 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.



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