



# CẨM NANG HỘI VIÊN

---

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

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

2021

# 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. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Cuộc gọi này 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, như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

---

## Định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở những định dạng hỗ trợ khác, như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn 18 poang và âm thanh. Hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Cuộc gọi này được miễn cước.

---



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). 2

## Dịch vụ thông dịch

Quý vị không cần phải nhờ thành viên trong gia đình hay bạn bè làm thông dịch viên. Để nhận dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần hoặc để nhận cảm nang này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (CRS/TTY 711 hay **1.800.735.2929**). Cuộc gọi này được miễn cước.

### العربية (Arabic)

انتباه: إذا كنت تتحدث لغة أخرى، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً.  
أو (CRS/TTY: 711) اتصل على الرقم **1.877.932.2738** أو **1.800.735.2929**.

### Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական օգնություններ: Չանգահարեք **1.877.932.2738** (CRS/TTY (հեռատիպ) 711 կամ **1.800.735.2929**).

### ខ្មែរ (Cambodian)

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាខ្មែរមិនគិតថ្លៃក៏មានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅ **1.877.932.2738** (CRS/TTY: 711 ឬ **1.800.735.2929**)។



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] 711/1.800.735.2929). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電**1.877.932.2738**（加州中繼轉接電話服務 (CRS/TTY專線：711或**1.800.735.2929**）。

## فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک در زمینه زبان بطور رایگان در اختیار شما قرار داده می شود. با **1.877.932.2738** تماس بگیرید (یا **CRS/TTY: 711 1.800.735.2929**).

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1.877.932.2738** (CRS/TTY: 711 या **1.800.735.2929**) पर कॉल करें।

## Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1.877.932.2738** (CRS/TTY: 711 lossis **1.800.735.2929**).

## 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。**1.877.932.2738** (CRS/TTY: 711 または **1.800.735.2929**) まで、お電話にてご連絡ください。



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어지원서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** 또는 **1.800.735.2929**) 번으로 전화하십시오.

### ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາອື່ນ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1.877.932.2738 (CRS/TTY: 711 ຫຼື 1.800.735.2929).

### ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** ਜਾਂ **1.800.735.2929**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на русском языке, вы можете воспользоваться бесплатными услугами перевода. Звоните по телефону **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** или **1.800.735.2929**).

### Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia con el idioma. Llame al **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** o **1.800.735.2929**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo para sa tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** o **1.800.735.2929**).

### ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาอื่น  
ท่านสามารถใช้บริการช่วยเหลือด้านภาษาได้ฟรี โทร **1.877.932.2738**  
(CRS/TTY: **711** หรือ **1.800.735.2929**).

### Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1.877.932.2738** (CRS/TTY: **711** hoặc **1.800.735.2929**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

# Thông báo không phân biệt đối xử

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

Alliance cung cấp:

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

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

## **HƯỚNG DẪN NỘP ĐƠN PHẢN NÀN**

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. 7

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

- Qua điện thoại: Người liên hệ:  
Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance  
Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều  
Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**  
Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.877.932.2738**  
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**
- Hãy liên hệ từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều bằng cách gọi điện thoại đến số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738**.  
Hoặc nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi số **1.800.735.2929** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi tới:  
Alameda Alliance for Health  
ATTN: Grievance and Appeals Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502
- Trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Alliance và cho biết quý vị muốn nộp đơn phàn nàn.
- Bằng phương tiện điện tử: Truy cập trang mạng của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **VĂN PHÒNG PHỤ TRÁCH DÂN QUYỀN – BỘ 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 của Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **1.916.440.7370**. Nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

Quý vị có thể tìm mẫu đơn than phiền tại

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- Bằng phương tiện điện tử: Gửi email tới địa chỉ **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

### **VĂN PHÒNG PHỤ TRÁCH DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ**

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

- Qua điện thoại: Gọi số **1.800.368.1019**. Nếu quý vị không thể nghe hay nói tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1.800.537.7697** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- Bằng văn bản: Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư tới:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Quý vị có thể tìm mẫu đơn than phiền tại

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Bằng phương tiện điện tử: Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# Chào mừng quý vị đến với Alliance!

Cảm ơn quý vị đã tham gia chương trình Alameda Alliance for Health (Alliance). Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Alliance hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. Alliance ký hợp đồng với Kaiser Permanente (Kaiser), Mạng Lưới Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng (Community Health Center Network, CHCN) và Nhóm Y Khoa Children First (Children First Medical Group, CFMG) để các tổ chức này tham gia mạng lưới nhà cung cấp của Alliance. Là một hội viên Medi-Cal, quý vị có thể hội đủ điều kiện để chọn một trong những nhóm nhà cung cấp này làm nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị.

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

Trong đó bao gồm:

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

Người thân bổ sung có thể bao gồm:

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. 10

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

Xin lưu ý rằng nếu quý vị được chấp thuận, bảo hiểm Kaiser của quý vị thường bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

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

---

## Cẩm Nang Hội Viên

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

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

Quý vị cũng có thể yêu cầu thêm một bản sao Cẩm Nang Hội Viên miễn phí dành cho quý vị hoặc truy cập trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org** để xem Cẩm Nang Hội Viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao các chính sách và quy trình/thủ tục về lâm sàng và hành chính không độc quyền của Alliance hoặc cách truy cập các thông tin này trên trang mạng của Alliance.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

---

## Liên Lạc Với Chúng Tôi

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

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

Cám ơn quý vị,  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

# Mục Lục

<b>Các ngôn ngữ và định dạng khác</b> .....	<b>2</b>
Ngôn ngữ khác .....	2
Định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch .....	3
<b>Thông báo không phân biệt đối xử</b> .....	<b>7</b>
<b>Chào mừng quý vị đến với Alliance!</b> .....	<b>10</b>
Cắm Nang Hội Viên.....	11
Liên Lạc Với Chúng Tôi.....	12
<b>Mục Lục</b> .....	<b>13</b>
<b>1. Bắt đầu với tư cách là hội viên</b> .....	<b>15</b>
Hướng dẫn nhờ giúp đỡ .....	15
Ai có thể trở thành hội viên .....	16
Thẻ Nhận Dạng (Identification, ID) .....	17
Các cách tham gia với tư cách là hội viên.....	18
<b>2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị</b> .....	<b>19</b>
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe .....	19
Cách thức hoạt động của chương trình .....	21
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe .....	21
Sinh viên đại học chuyển sang một quận mới hoặc rời khỏi California.....	22
Chăm sóc liên tục.....	23
Chi phí.....	24
<b>3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc</b> .....	<b>27</b>
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	27
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc.....	33
Mạng lưới nhà cung cấp .....	35
Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).....	40
<b>4. Quyền lợi và dịch vụ</b> .....	<b>48</b>
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đòi hỏi những gì .....	48



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Các quyền lợi Medi-Cal được Alliance đòi hỏi .....	49
Điều phối dịch vụ chăm sóc .....	66
Health Homes Program.....	66
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác .....	68
Những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được thông qua Alliance hoặc Medi-Cal.....	71
<b>5. Quyền và trách nhiệm .....</b>	<b>73</b>
Quyền của quý vị.....	73
Trách nhiệm của quý vị.....	74
Thông báo thực hành quyền riêng tư .....	75
Thông báo về các luật lệ .....	76
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.....	76
Thông báo về việc thu hồi tài sản .....	77
Thông Báo Quyết Định.....	78
<b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề .....</b>	<b>79</b>
Than phiền.....	80
Khiếu nại.....	81
Những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về khiếu nại.....	83
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế .....	84
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang .....	85
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng .....	86
<b>7. Những con số và thuật ngữ quan trọng cần biết .....</b>	<b>88</b>
Những số điện thoại quan trọng .....	88
Những thuật ngữ cần biết.....	90



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

# 1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

---

## Hướng dẫn nhờ giúp đỡ

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

## Dịch vụ hội viên

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

Alliance có thể:

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

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi số

**1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**). Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance làm việc từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều. Cuộc gọi này được miễn cước.

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**. 15

## Ai có thể trở thành hội viên

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

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

## Transitional Medi-Cal

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

Quý vị có thể nhận được Transitional Medi-Cal nếu quý vị ngưng nhận Medi-Cal vì:

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

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



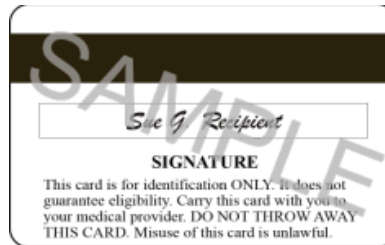
Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## Thẻ Nhận Dạng (Identification, ID)

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

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



**Alliance**  
FOR HEALTH

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

RxBIN: 003585  
RxPCN: 56350  
  
Group: MCAL

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

**For Physicians, Medical Staff, & Pharmacy:**

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

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Alliance của mình trong vòng vài tuần kể từ khi ghi danh hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hay bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên. Alliance sẽ gửi miễn phí cho quý vị một thẻ mới. Hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thẻ ID hội viên mới trực tuyến bất cứ lúc nào thông qua Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

## Các cách tham gia với tư cách là hội viên

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

### Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên

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

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

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

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

### Chúng tôi muốn được nghe ý kiến của quý vị!

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

---

### Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

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

Quý vị có thể trao đổi với một trong những người đại diện của ban dịch vụ hội viên Alliance để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách thức hoạt động của chương trình hiệu quả với quý vị. Hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

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

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

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần được gia hạn hàng năm. Quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn gia hạn Medi-Cal. Hãy điền vào mẫu đơn này và gửi lại cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Alliance và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, hãy gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY/TDD **1.800.430.7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của mình.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. 19

Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal ở Quận Alameda. Bảo hiểm Alliance của quý vị có thể thay đổi nếu quý vị không còn tham gia Medi-Cal hoặc nếu quý vị chuyển ra khỏi quận. Bảo hiểm Alliance cũng có thể kết thúc nếu văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị nhận được thông tin mà làm thay đổi tính hội đủ điều kiện để tham gia Medi-cal của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị theo địa chỉ [www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx). Nếu quý vị đi tù, bảo hiểm Alliance của quý vị sẽ kết thúc. Nếu quý vị hội đủ điều kiện để tham gia chương trình miễn trừ, bảo hiểm Alliance của quý vị sẽ kết thúc nhưng quý vị vẫn được ghi danh trong Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình còn có bảo hiểm Alliance hay không, vui lòng gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

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

Những người hội đủ điều kiện tham gia cả Medicare và Medi-Cal phải tham gia một chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc của Medi-Cal để nhận được các quyền lợi Medi-Cal, bao gồm cả dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Service and Support, LTSS) và các quyền lợi trả cho phần đài thọ mà Medicare không chi trả.

### **Những Điều Cần Cân Nhắc Đặc Biệt dành cho Người Da Đỏ trong Chương Trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc**

Người Da Đỏ có quyền không ghi danh vào chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc của Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc của họ và trở lại chương trình Medi-Cal Thu Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.

Nếu là Người Da Đỏ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các Phòng Khám Y Tế Cho Người Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC). Quý vị có thể tiếp tục tham gia hoặc rút tên ghi danh ra khỏi Alliance trong thời gian nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để biết thông tin về việc ghi danh và rút tên ghi danh, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Cách thức hoạt động của chương trình

Alliance là một chương trình bảo hiểm sức khỏe có hợp đồng với DHCS. Các chương trình chăm sóc có quản lý là một cách sử dụng các nguồn tài nguyên chăm sóc sức khỏe hiệu quả về mặt chi phí nhằm cải thiện mức độ tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng dịch vụ chăm sóc. Alliance làm việc với các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của Alliance để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, hội viên chương trình.

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

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

## Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

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

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

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

Các hội viên có thể yêu cầu rút tên ghi danh cấp tốc bao gồm nhưng không giới hạn ở trẻ em nhận các dịch vụ theo các chương trình Foster Care (Chăm Sóc Tạm Thời) hoặc Adoption Assistance Program (Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi), hội viên có những nhu cầu



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

chăm sóc sức khỏe đặc biệt và hội viên đã ghi danh vào Medicare hay chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc khác của Medi-Cal hoặc chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc thương mại.

Quý vị có thể trực tiếp yêu cầu rời khỏi Alliance bằng cách đến văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx). Hoặc gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY/TDD **1.800.430.7077** hoặc **711**).

---

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

Nếu quý vị chuyển sang một quận mới tại California để đi học đại học, Alliance sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị cho một số bệnh trạng.

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

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

Quý vị có thể:

- Thông báo cho cơ quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda biết quý vị sẽ tạm thời chuyển đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận này sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Hãy áp dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận được dịch vụ chăm sóc thông thường hoặc phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Có thể quý vị phải đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Để được giải đáp thắc mắc và tránh trì hoãn việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị hãy gọi cho chương trình Health Care Options theo số **1.800.430.4263** (TTY/TDD **1.800.430.7077** hoặc **711**).

### HOẶC

- Chọn không đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học tại một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể nhận các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới đối với một số tình trạng. Để tìm hiểu



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



thêm, hãy xem Mục 3 "Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc". Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường hay phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp thông thường của Alliance tại quận cư trú của hộ gia đình.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách về tính hội đủ điều kiện của quý vị tại cơ quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda. Chỉ cần quý vị hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các trường hợp cấp cứu tại một tiểu bang khác và các trường hợp cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico nếu dịch vụ được phê duyệt và bác sĩ, bệnh viện đó đáp ứng các quy định của Medi-Cal. Nếu muốn tham gia Medicaid tại một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần đăng ký tại tiểu bang đó. Quý vị sẽ không hội đủ điều kiện đối với Medi-Cal và Alliance sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

---

## Chăm sóc liên tục

Là hội viên Alliance, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến khám với các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance, trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục. Nếu được nhận dịch vụ chăm sóc liên tục, quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp đó trong tối đa **12 tháng** hoặc lâu hơn trong một số trường hợp. Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới của Alliance trước khi kết thúc **12 tháng** đó, quý vị sẽ cần chuyển sang thăm khám với các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Alliance.

## Nhà cung cấp rời khỏi Alliance

Nếu nhà cung cấp của quý vị ngưng hợp tác với Alliance, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một hình thức khác của dịch vụ chăm sóc liên tục.

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

- Các tình trạng cấp tính
- Các tình trạng mãn tính về thể chất và hành vi
- Thai nghén
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần cho người mẹ
- Bệnh giai đoạn cuối
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi chào đời đến khi trẻ được **36 tháng tuổi**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật khác được Alliance chấp thuận trong quá trình điều trị được ghi lại bằng văn bản và do nhà cung cấp khuyến nghị và ghi lại bằng văn bản
- Để biết các tình trạng khác có thể hội đủ điều kiện, hãy liên hệ Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

Quý vị sẽ không nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục nếu quý vị không thăm khám với bác sĩ của quý vị tối thiểu một lần trong **12 tháng** gần nhất; bác sĩ của quý vị không hợp tác với Alliance hoặc nếu Alliance đã ghi lại bằng văn bản những lo ngại về chất lượng dịch vụ chăm sóc đối với bác sĩ của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và các tính hội đủ điều kiện, cũng như để được giới thiệu tất cả các dịch vụ dành cho quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance.

---

## Chi phí

### Chi phí của hội viên

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

### Đối với các hội viên có khoản chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẻ chi phí mỗi tháng. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả hóa đơn y tế của mình cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Khi đó, Alliance sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị cho tháng đó. Alliance sẽ không đài thọ cho quý vị trước khi quý vị hoàn tất chi trả toàn bộ khoản chia sẻ chi phí cho tháng đó. Sau khi chi trả khoản chia sẻ chi phí của mình cho tháng đó, quý



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



vị có thể thăm khám với bất kỳ bác sĩ nào của Alliance. Nếu là hội viên có khoản chia sẻ chi phí, quý vị không cần chọn PCP.

## Cách thức thanh toán cho nhà cung cấp

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

- Thanh toán theo đầu người
  - Alliance trả cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng tính theo mỗi hội viên Alliance. Cách thức này được gọi là thanh toán theo đầu người. Alliance và các nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Thanh toán phí theo dịch vụ
  - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên Alliance và sau đó gửi cho Alliance hóa đơn đối với những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Cách thức này được gọi là thanh toán phí theo dịch vụ. Alliance và nhà cung cấp thỏa thuận với nhau để quyết định mức chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách thức Alliance thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

## Yêu cầu Alliance thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ, vui lòng không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

Nếu quý vị phải thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Alliance nên đài thọ, quý vị có thể gửi yêu cầu thanh toán. Dùng mẫu đơn yêu cầu thanh toán và thông báo cho Alliance bằng văn bản về lý do quý vị đã phải thanh toán. Hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**) để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu thanh toán. Alliance sẽ duyệt xét yêu cầu thanh toán của quý vị để quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền không.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

## Yêu Cầu Bồi Hoàn

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

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

Để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu bồi hoàn, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể in Mẫu Đơn Yêu Cầu Bồi Hoàn của Hội Viên trên trang mạng tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

## Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

**VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HAY NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO.**

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

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

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

Nếu muốn duy trì một bác sĩ nào đó hoặc tìm một PCP mới, quý vị có thể xem . Danh mục này có danh sách bao gồm tất cả các PCP trong mạng lưới của Alliance. Danh Mục Nhà Cung Cấp có những thông tin khác giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang mạng của Alliance tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp tham gia chương trình trong mạng lưới của Alliance, PCP của quý vị phải yêu cầu Alliance phê chuẩn để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**. 27

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

## Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

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

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

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

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

## Chăm sóc thông thường

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

PCP của quý vị sẽ:

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Yêu cầu chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay xét nghiệm nếu cần

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

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

## 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 ngăn ngừa sức khỏe của quý vị tổn thương nghiêm trọng do bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một tình trạng có sẵn của quý vị. Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước) sẽ được thực hiện trong vòng **48 giờ** kể từ khi quý vị yêu cầu xếp lịch hẹn thăm khám. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp quý vị yêu cầu phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước), quý vị sẽ được đề nghị đặt lịch hẹn thăm khám trong vòng **96 giờ** kể từ khi quý vị có yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc với PCP của mình, hãy gọi **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Hoặc quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn bất cứ lúc nào, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**. Đường Dây Y Tá Tư Vấn cho phép quý vị nói chuyện với một y tá được hành nghề để được giải đáp những thắc mắc về sức khỏe của mình, để giúp quý vị quyết định liệu quý vị có cần đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) hay không và để tìm hiểu thêm thông tin về các loại bệnh tật và tình trạng thường gặp.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là trường hợp mắc bệnh cảm lạnh, viêm họng, sốt, đau tai, bong gân cơ hoặc các dịch vụ chăm sóc sản phụ. Quý vị không cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tinh thần, hãy gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tinh Thần tại quận của quý vị hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.877.932.2738** hay **711**). Quý vị có thể gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tinh Thần tại quận của quý vị hoặc Tổ Chức Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Alliance bất cứ lúc nào, 24 giờ trong ngày,



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

7 ngày trong tuần. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận, hãy truy cập [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx).

## Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất. Đối với trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ Alliance. Quý vị có quyền đến bất kỳ bệnh viện hoặc nơi nào khác để được chăm sóc cấp cứu.

Chăm sóc cấp cứu cho những bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một bệnh tật hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (có suy luận hợp lý) (không phải một chuyên gia y tế) với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự đoán rằng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) có thể gặp nguy hiểm hoặc một chức năng cơ thể, bộ phận cơ thể hay phần cơ thể có thể bị tổn thương nghiêm trọng. Ví dụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chuyền dạ
- Gãy xương
- Cơ đau nghiêm trọng
- Đau ngực
- 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

**Quý vị vui lòng không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc thông thường.** Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc thông thường từ PCP của quý vị, đó là người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc đó có phải là một bệnh trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**. Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi phòng cấp cứu đó không thuộc mạng lưới của Alliance. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Alliance. Quý vị hay bệnh viện nơi quý vị được tiếp nhận cần gọi tới Alliance trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi ra nước ngoài mà không phải là Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hay Alliance trước khi đến ER.

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

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

## Chăm sóc nhạy cảm

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

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

- Chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú vì lý do:
  - Bị tấn công tình dục
  - Bị tấn công thể chất
  - Khi quý vị có ý nghĩ gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị 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/điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

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

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

Đối với xét nghiệm mang thai, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai hoặc dịch vụ về



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

bệnh lây qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới của Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào và đến khám đối với các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi số

**1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **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**.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một người đại diện về những lo ngại sức khỏe của mình bằng cách gọi

Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**

### ***Dịch vụ nhạy cảm cho người lớn***

Là người lớn (**18 tuổi trở lên**), quý vị có thể không muốn đến khám với PCP của mình để được chăm sóc về một số vấn đề nhạy cảm hoặc riêng tư. Trong trường hợp đó, quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào cho những loại dịch vụ chăm sóc sau:

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

Bác sĩ hoặc phòng khám đó không cần phải nằm trong mạng lưới của Alliance. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào và đến khám mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận (cho phép trước) đối với các dịch vụ này. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **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**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



## Bản tiền chỉ thị

Một bản tiền chỉ thị là một biểu mẫu pháp lý. Trên biểu mẫu đó, quý vị có thể liệt kê loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói hay đưa ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể chỉ định một người nào đó, như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể làm việc đó.

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

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

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

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

## Hiến tặng nội tạng và mô

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

---

## Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được hầu hết các dịch vụ chăm sóc từ PCP của quý vị. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị mọi dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (sức khỏe) thông thường. Quý vị cũng sẽ đến với PCP của quý vị để được chăm sóc khi quý vị bị bệnh.

Hãy nhớ gọi tới PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế không cấp cứu. PCP sẽ giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu điều đó cần thiết với quý vị.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Để được giải đáp những thắc mắc về sức khỏe của mình, quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn bất cứ lúc nào, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, theo số điện thoại miễn cước **1.888.433.1876**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi PCP của quý vị. Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong vòng 48 giờ nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Trong đó bao gồm dịch vụ chăm sóc cho những tình trạng như bệnh cảm lạnh, viêm họng, sốt, đau tai hay bong gân.

Đối với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

### ***Phản đối về mặt đạo đức***

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

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ nêu dưới đây. Những dịch vụ này được cung cấp và Alliance phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị thăm khám một nhà cung cấp hoặc nhập viện cung cấp các dịch vụ được đài thọ sau đây:

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

Quý vị nên lấy thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi cho bác sĩ mới, tổ hợp y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**) để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

## **Danh Mục Nhà Cung Cấp**

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê các bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP), bác sĩ chuyên khoa, chuyên viên điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS), Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (Freestanding Birth Center, FBC), Cơ Sở Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (Indian Health Service Facilities, IHF) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC). Danh Bạ Nhà Cung Cấp có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance. Danh mục này cho biết nhà cung cấp đó có đang nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục cũng cho biết mức độ tiếp cận bằng phương tiện vật chất của tòa nhà, như bãi đậu xe, con dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh nắm. Nếu quý vị muốn có thông tin về trình độ học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận chuyên khoa của một bác sĩ, vui lòng gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

---

## Mạng lưới nhà cung cấp

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

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể chọn IHC làm PCP của họ.

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Các nhà cung cấp trong mạng lưới

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

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

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

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

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

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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

## Ngoài khu vực phục vụ

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị đi ra nước ngoài mà không phải là Canada hay Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

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

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

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực phục vụ, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận được trợ giúp từ một đại diện, hãy gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn bất cứ lúc nào, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần theo số **1.888.433.1876**.

## Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Khác

Alliance có hợp đồng với các nhóm nhà cung cấp khác để cung cấp một số dịch vụ.

Dưới đây là những nhà cung cấp ký hợp đồng với Alliance cho những dịch vụ sau:

- **Thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME) và vật tư y tế** được cung cấp bởi nhà thầu của Alliance, đó là công ty Thiết Bị Y Tế Tại Gia California (California Home Medical Equipment, CHME).
- **Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tinh Thần Ngoại Trú** là những dịch vụ được đài thọ và cung cấp bởi Beacon Health Options (Beacon), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của Alliance. Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty mental health services, SMHS) nhận được thông qua Alameda County Behavioral Health Plan (Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda) (Chương Trình ACCESS).
- **Dịch vụ chuyên chở** được cung cấp thông qua ModivCare (tên cũ là LogistiCare), nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của Alliance.
- **Quyền lợi nhãn khoa** được cung cấp qua March Vision, nhà cung cấp thuộc mạng lưới nhãn khoa của Alliance.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu quý vị cần những dịch vụ tại bất cứ mạng lưới nhà cung cấp nào trong số này, vui lòng gọi cho nhà cung cấp đó và cho họ biết rằng quý vị là hội viên Alliance Medi-Cal và gọi đến để lấy hẹn khám. Nhà cung cấp đó sẽ cần xác nhận rằng quý vị hội đủ điều kiện và sẽ nhận được sự chấp thuận để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị đến với nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhận dịch vụ mà không có sự chấp thuận, quý vị sẽ cần phải thanh toán toàn bộ chi phí cho các dịch vụ đó.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**).

## Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ hoặc nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp tham gia chương trình. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp thuộc mạng lưới Alliance. Để lấy một 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Hoặc tìm trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

Nếu quý vị đã có sẵn bác sĩ trước khi trở thành hội viên của Alliance và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới của Alliance, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

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

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

Nếu muốn đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp Alliance. Hãy chắc chắn PCP này có nhận bệnh nhân mới. Để đổi PCP của quý vị, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## Bệnh viện

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

Nếu đó không phải là một trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến một bệnh viện trong mạng lưới. Những bệnh viện trong mạng lưới của Alliance được liệt kê trong Danh Mục Nhà Cung Cấp. Ngoài dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ tại bệnh viện phải có sự tiên chấp thuận (cho phép trước).

## Tiếp cận dịch vụ chăm sóc đúng lúc

Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Quý Vị Phải Nhận Được Cuộc Hẹn Thăm Khám Trong Vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp mà không cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước)	48 giờ
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Chuyên gia không khẩn cấp	15 ngày làm việc
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần không khẩn cấp (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp dành cho các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc bệnh trạng khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ trên điện thoại trong giờ làm việc thông thường	10 phút
Phân loại bệnh nhân đến cấp cứu – dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không lâu hơn 30 phút



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

Nếu Alliance không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong khuôn khổ các tiêu chuẩn về thời gian và 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 và khoảng cách di chuyển của Alliance cho nơi quý vị sống, hãy truy cập [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Hoặc gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp và nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp ở gần quý vị hơn. Nếu Alliance không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một nhà cung cấp ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Alliance sắp xếp phương tiện đưa đón để quý vị đến khám với nhà cung cấp của quý vị ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sống.

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

---

## Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP)

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Quý vị có thể chọn một Phòng Khám Y Tế Cho Người Da Đỏ (IHC), Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho tất cả các thành viên trong gia đình của quý vị là hội viên của Alliance.

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

PCP của quý vị sẽ:

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

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

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

### Lựa chọn bác sĩ và nhà cung cấp khác

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Để đổi PCP của quý vị, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

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

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên Alliance mới qua đường bưu điện. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID hội viên mới, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**).

## Cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hãy:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID hội viên Alliance của quý vị khi thực hiện cuộc gọi
- Để lại một lời nhắn kèm theo tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Alliance của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám.
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị, nếu cần thiết
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, nếu cần thiết
- Đến cuộc hẹn thăm khám đúng giờ
- Gọi điện thoại ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hoặc sẽ đến trễ
- Chuẩn bị sẵn những câu hỏi và thông tin thuốc dùng trong trường hợp quý vị cần đến chúng

Nếu quý vị rơi vào tình trạng cấp cứu, xin gọi **911** hay đến phòng cấp cứu gần nhất.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

## Thanh toán

Quý vị **không** phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được một hóa đơn từ một nhà cung cấp. Quý vị có thể nhận được một bản Giải Thích Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc một bản kê dịch vụ từ một 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Hãy cho Alliance biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do nhận được hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm phải trả cho nhà cung cấp bất cứ số tiền nào mà Alliance còn nợ đối với bất cứ dịch vụ được đài thọ nào. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới. Nếu cần những dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận những dịch vụ này tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn phí nếu cần thiết về mặt y tế, không được cung cấp trong mạng lưới và được Alliance chấp thuận trước.

Nếu nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng trả mà quý vị cho là mình không phải thanh toán, quý vị cũng có thể gửi mẫu đơn yêu cầu thanh toán cho Alliance. Quý vị sẽ cần báo cho Alliance biết bằng văn bản lý do vì sao quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. Alliance sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không. Nếu có thắc mắc hoặc để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu thanh toán, quý vị hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

## Giới thiệu

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

Những dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật được thực hiện tại văn phòng, chụp X-quang, xét nghiệm, vật lý trị liệu và những vấn đề mãn tính có thể cần dịch vụ chăm sóc chuyên khoa.

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 mẫu đơn đó và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị bao lâu mà bác sĩ chuyên khoa này cho rằng quý vị cần được điều trị.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

Quý vị không cần giấy giới thiệu đối với:

- Các buổi thăm khám với PCP
- Các buổi thăm khám với Bác Sĩ Sản Khoa/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN)
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi điện thoại đến Văn Phòng Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu về Kế Hoạch Hóa Gia Đình theo số **1.800.942.1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (**12 tuổi trở lên**)
- Dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục (**12 tuổi trở lên**)
- Thuật châm cứu (hai lần cung cấp dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; sẽ cần giấy giới thiệu cho các cuộc hẹn thăm khám sau đó)
- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể cần giấy giới thiệu khi do FQHC, RHC và IHC ngoài mạng lưới cung cấp)
- Dịch vụ điều trị bệnh chân
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện
- Đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu
- Dịch Vụ Phòng Ngừa, như khám sức khỏe nhi khoa cho trẻ em.
- Chăm sóc tiền sản



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Trẻ vị thành niên cũng không cần giấy giới thiệu đối với:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú đối với:
  - Nạn nhân bị tấn công tình dục
  - Nạn nhân bị tấn công thể chất
  - Khi quý vị có ý nghĩ gây tổn thương cho bản thân hoặc người khác (trẻ vị thành niên **12 tuổi trở lên**)
- Chăm sóc thai nghén
- Chăm sóc bệnh nhân bị tấn công tình dục
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (trẻ vị thành niên **12 tuổi trở lên**)

### Sự tiên chấp thuận (cho phép trước)

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

Dịch vụ chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị bị bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau nghiêm trọng do một bệnh trạng, bệnh tật hoặc chấn thương được chẩn đoán gây ra.

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

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Alliance, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị chuyên khoa

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

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

## Ý Kiến Thứ Hai

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

Nếu muốn có ý kiến thứ hai, quý vị có thể tùy ý chọn nhà cung cấp trong mạng lưới mà quý vị muốn. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



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

Nếu Alliance từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy xem mục "Khiếu nại" trong cẩm nang này.

### **Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ**

Quý vị có thể đến một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Alliance để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ thông thường và phòng ngừa. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để nhận những dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **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**.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



## 4. Quyền lợi và dịch vụ

---

### Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì

Mục này giải thích các dịch vụ được đài thọ của quý vị với tư cách là hội viên của Alliance. Các dịch vụ của quý vị được đài thọ miễn phí nếu cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị phải đề nghị chúng tôi tiên chấp thuận (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài mạng lưới, ngoại trừ đối với các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải hỏi Alliance về vấn đề này. Dịch vụ chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị bị bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau nghiêm trọng do một bệnh trạng, bệnh tật hoặc chấn thương được chẩn đoán gây ra. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

Alliance cung cấp các dịch vụ như:

- Dịch vụ ngoại trú (xe cứu thương)
- Dịch vụ y tế từ xa
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (ngoại trú)
- Dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và giảm đau
- Nhập viện
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng (trị liệu)
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến, ví dụ như chụp X-quang
- Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. 48

- Diabetes Prevention Program (Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường)
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
- Dịch vụ chuyên chở không phải y tế (Non-Medical Transportation, NMT)
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

Hãy đọc từng mục bên dưới để tìm hiểu thêm về những dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.

---

## Các quyền lợi Medi-Cal được được Alliance đòi hỏi

### Dịch vụ ngoại trú (xe cứu thương)

#### *Chủng Ngừa Ở Người Lớn*

Alliance đòi hỏi cho các mũi tiêm do Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Tiêm Chủng (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Quý vị có thể được tiêm chủng (mũi tiêm) cho người lớn tại một nhà thuốc hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

#### *Chăm sóc dị ứng*

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

#### *Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê*

Alliance đòi hỏi dịch vụ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc ngoại trú.

Đối với các thủ thuật nha khoa, chúng tôi sẽ đòi hỏi các dịch vụ sau đây khi được Alliance cho phép:



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

- Dịch vụ gây mê toàn thân hoặc tiêm thuốc giảm đau qua tĩnh mạch (Intravenous, IV) do chuyên gia y tế thực hiện
- Dịch vụ tại cơ sở liên quan đến giảm đau hoặc gây mê/tê tại trung tâm phẫu thuật ngoại trú, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám nha khoa hoặc môi trường bệnh viện

### ***Dịch vụ nắn khớp xương***

Alliance đài thọ dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong việc điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương giới hạn ở hai lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính học, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ. Alliance có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

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

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

### ***Dịch vụ chạy thận/lọc máu***

Alliance đài thọ dịch vụ điều trị chạy thận. Alliance cũng đài thọ dịch vụ lọc máu (chạy thận mãn tính) nếu PCP của quý vị và Alliance chấp thuận dịch vụ đó.

### ***Phẫu thuật ngoại trú***

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

### ***Dịch vụ bác sĩ***

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

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

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

### ***Các liệu pháp điều trị***

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

- Hóa trị
- Xạ trị

### **Dịch vụ y tế từ xa**

Dịch vụ y tế từ xa là cách thức tiếp nhận dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm với nhà cung cấp của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không cần trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ y tế từ xa đối với một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có thể liên hệ nhà cung cấp của quý vị để tìm hiểu những loại dịch vụ nào có thể cung cấp qua dịch vụ y tế từ xa.

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần**

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

- Alliance đài thọ cho hội viên trong dịch vụ đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu mà không cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước). Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tinh thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần được cấp phép trong mạng lưới Alliance mà không cần giấy giới thiệu.
- PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần sẽ cung cấp giấy giới thiệu cho dịch vụ khám sàng lọc sức khỏe tinh thần bổ sung với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Alliance để xác định mức độ thương tổn của quý vị. Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tinh thần của quý vị xác định quý vị ở trong tình trạng suy yếu nhẹ hay vừa phải hoặc chịu tổn thương chức



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

năng tinh thần, cảm xúc hay hành vi thì Alliance có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần cho quý vị. Alliance đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
  - Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá bệnh trạng tinh thần
  - Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
  - Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc
  - Xét nghiệm, thuốc, vật tư và thực phẩm chức năng cho bệnh nhân ngoại trú
  - Tư vấn tâm thần
- Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần do Alliance cung cấp, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).
  - Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tinh thần xác định quý vị có thể có mức độ thương tổn cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục "Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì" trên trang

## Dịch vụ cấp cứu

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

Alliance đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ hoặc yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Một trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng với cơn đau dữ dội hay chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến nỗi, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì một người bình thường thận trọng có thể dự kiến sẽ dẫn đến:

- Rủi ro nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Làm tổn hại nghiêm trọng các chức năng cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn nghiêm trọng cho bất kỳ bộ phận hoặc phần thân thể; **hoặc**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Trong trường hợp một phụ nữ mang thai chuyển dạ, tức là chuyển dạ tại thời điểm xảy ra một trong những điều sau đây:
  - Không có đủ thời gian để đưa quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
  - Việc chuyển viện có thể đe dọa đến sức khỏe hay sự an toàn của quý vị hay thai nhi của quý vị.

Một dược sĩ hay phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc theo toa khẩn cấp dùng trong **72 giờ** nếu họ cho rằng quý vị cần. Alliance sẽ chi trả cho lượng thuốc cấp cứu này.

### ***Dịch vụ chuyên chở cấp cứu***

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

### **Chăm sóc cuối đời và giảm đau**

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

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

Dịch vụ chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Hỗ trợ sức khỏe tại gia và dịch vụ làm việc nhà



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

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

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị tình trạng đau đớn. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống dự kiến còn lại kéo dài **sáu(6) tháng** hoặc ít hơn. Dịch vụ chăm sóc giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với dịch vụ chăm sóc chữa bệnh.

## Nhập viện

### *Dịch vụ bác sĩ gây mê/tê*

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

### *Dịch vụ nội trú tại bệnh viện*

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

### *Dịch Vụ Phẫu Thuật*

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

## Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

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

- Phổ biến kiến thức và hỗ trợ việc nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc sinh con và hậu sản



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



- Máy hút sữa và vật tư
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ tại trung tâm sinh sản
- Dịch Vụ Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, LM)
- Chẩn đoán và tư vấn rối loạn di truyền thai nhi

## Thuốc Theo Toa

### *Thuốc được đài thọ*

Nhà cung cấp của quý vị có thể kê cho quý vị thuốc có trong Danh Mục Thuốc Alliance, theo các trường hợp loại trừ và giới hạn. Danh Mục Thuốc Alliance đôi khi còn được gọi là danh mục thuốc. Các loại thuốc trên Danh Mục Thuốc an toàn và hiệu quả khi sử dụng theo toa. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này.

- Việc cập nhật danh mục này sẽ giúp đảm bảo các loại thuốc trên danh mục an toàn và hiệu quả.
- Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần dùng một loại thuốc không có trong danh sách này, bác sĩ của quý vị sẽ cần gọi cho Alliance để yêu cầu sự tiên chấp thuận trước khi quý vị nhận thuốc đó.

Để biết liệu một loại thuốc có trong Danh Mục Thuốc Alliance hay không hoặc để nhận bản sao danh mục thuốc, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc đường dây miễn phí theo số **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Thuốc Alliance tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

Đôi khi Alliance cần chấp thuận một loại thuốc trước khi một nhà cung cấp có thể kê toa loại thuốc đó. Alliance sẽ duyệt xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Một dược sĩ hay phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc cấp cứu dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần. Alliance sẽ chi trả cho lượng thuốc cấp cứu này.
- Nếu Alliance nói không với yêu cầu đó, Alliance sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết lý do tại sao và những loại thuốc hay biện pháp điều trị khác mà quý vị có thể thử dùng.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://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 Alliance. Quý vị có thể tìm thấy một danh sách các nhà thuốc làm việc với Alliance trong Danh Mục Nhà Cung Cấp của Alliance tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi số **1.510.747.4567** hoặc đường dây miễn phí tại **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hoặc **711**).

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, vui lòng mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc tới nhà thuốc giúp quý vị. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với thẻ ID Alliance của quý vị. Hãy bảo đảm nhà thuốc biết về mọi loại thuốc mà quý vị đang dùng và bất cứ tình trạng dị ứng nào mà quý vị có. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy nhớ hỏi dược sĩ.

### **Provisional Postpartum Care Extension Program (Chương Trình Chăm Sóc Hậu Sản Dự Phòng Mở Rộng)**

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

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

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

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

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

Chương trình đài thọ:

#### **Thuật châm cứu**

Alliance đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, điều chỉnh hay làm giảm bớt cơn đau mãn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng thường được công nhận. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hay không có chạy điện kích thích bằng kim) giới hạn ở hai lần



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ thính học, nắn khớp xương, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ nếu do bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ điều trị bệnh chân hoặc chuyên viên chăm cứu thực hiện. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

### ***Thính học (thính giác)***

Alliance đài thọ các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú giới hạn ở hai lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ chăm cứu, nắn khớp xương, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

### ***Điều trị sức khỏe hành vi***

Việc điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral health treatment, BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hay phục hồi hoạt động chức năng cho một người, đến mức tối đa có thể thực hiện được.

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

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

### ***Thử nghiệm lâm sàng bệnh ung thư***

Alliance đài thọ chi phí chăm sóc bệnh nhân thông thường cho các bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III và Giai Đoạn IV nếu liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị bệnh ung thư hoặc các tình trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu được thực hiện bởi Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) Hoa Kỳ, Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Các nghiên cứu phải được chấp thuận bởi Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Cựu Chiến Binh.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

### **Phục hồi chức năng tim**

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

### **Thiết bị y tế lâu bền (DME)**

Alliance đài thọ việc mua hay thuê vật tư DME, thiết bị và các dịch vụ khác khi được bác sĩ kê toa. Các mặt hàng DME được kê toa có thể được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để bảo vệ các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ các hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nghiêm trọng. Alliance không đài thọ thiết bị, tính năng và vật tư mang tính tiện nghi, tiện lợi hoặc xa xỉ và các vật dụng khác mà không thường được sử dụng chính cho việc chăm sóc sức khỏe.

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

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

### **Dụng cụ trợ thính**

Alliance đài thọ dụng cụ trợ thính nếu quý vị có kết quả kiểm tra là mất thính giác và nhận được toa thuốc từ bác sĩ của quý vị. Alliance cũng có thể đài thọ việc thuê dụng cụ trợ thính, các bộ phận thay thế và pin cho dụng cụ trợ thính đầu tiên của quý vị.

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

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

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

Alliance đài thọ các vật tư y tế được bác sĩ kê toa.

### **Trị liệu vận động**

Alliance đài thọ dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lên kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu vận động 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. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### ***Dụng cụ chỉnh hình/dụng cụ lắp giả***

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

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

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

### ***Trị liệu vật lý***

Alliance đòi hỏi dịch vụ trị liệu vật lý, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lên kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, tư vấn và dùng thuốc bôi trên da.

### ***Phục hồi chức năng phổi***

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

### ***Dịch Vụ Tạo Hình***

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

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

Alliance đòi hỏi những dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nếu cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ở và các bữa ăn tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### **Trị liệu âm ngữ**

Alliance đòi hỏi dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. 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 vận động. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

### **Dịch Vụ Chuyển Giới**

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

### **Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến**

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

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

Chương trình đòi hỏi:

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

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho những hội viên ở độ tuổi sinh con để giúp họ xác định số lượng con cái và khoảng cách giữa các con. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp ngừa thai được phê chuẩn bởi Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Liên Bang. PCP và các bác sĩ sản khoa/phụ khoa của Alliance sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



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

## Diabetes Prevention Program (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 này được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình này kéo dài một năm. Chương trình này có thể kéo dài sang năm thứ hai đối với các hội viên đủ điều kiện. Các kỹ thuật và hỗ trợ lối sống được chương trình phê duyệt bao gồm nhưng không giới hạn ở:

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

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

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

Chương trình đài thọ:

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

## Dịch vụ nhi khoa

Chương trình đài thọ:

- Các dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT) được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa, giúp đảm bảo cho quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



- Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới **21 tuổi**, Alliance sẽ đài thọ dịch vụ khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em. Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em là toàn bộ các dịch vụ phòng ngừa, kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị.
- Alliance sẽ lên lịch cuộc hẹn thăm khám và cung cấp dịch vụ chuyên chở để giúp trẻ nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết.
- Chăm sóc phòng ngừa có thể là dịch vụ khám sức khỏe và sàng lọc thường xuyên để giúp bác sĩ phát hiện sớm vấn đề. Khám sức khỏe thường xuyên giúp bác sĩ của quý vị hoặc con quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào về y tế, nha khoa, thị lực, thính lực, sức khỏe tinh thần và bất kỳ tình trạng rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện của quý vị hoặc con quý vị. Alliance đài thọ các dịch vụ khám sàng lọc (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. Ngoài ra, chăm sóc phòng ngừa có thể là dịch vụ tiêm chủng cần thiết cho quý vị hay con quý vị. Alliance phải đảm bảo rằng mọi trẻ em ghi danh đều được tiêm chủng cần thiết vào bất kỳ lần thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự tiên chấp thuận (cho phép trước).
- Khi một vấn đề thể chất hay sức khỏe tinh thần được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe hay khám sàng lọc, trẻ có thể nhận được dịch vụ chăm sóc điều trị hay hỗ trợ điều trị vấn đề đó. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Alliance chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, Alliance sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị. Các dịch vụ này bao gồm:
  - Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ, y tá cấp cao và bệnh viện
  - Tiêm chủng để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
  - Trị liệu vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và vận động
  - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, mà có thể là thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế
  - Điều trị thị giác và thính giác, có thể là mắt kính và dụng cụ trợ thính
  - Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho chứng rối loạn phổ tự kỷ và các tình trạng khuyết tật phát triển khác
  - Quản lý trường hợp và phổ biến kiến thức về sức khỏe
  - Phẫu thuật tạo hình, phẫu thuật chỉnh sửa hoặc sửa chữa các kết cấu bất thường của cơ thể do các khiếm khuyết bẩm sinh, các dị tật phát triển, chấn thương, viêm nhiễm, u bướu hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc để tạo ra một diện mạo bình thường.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Điều phối dịch vụ chăm sóc để giúp quý vị hoặc con quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp ngay cả khi Alliance không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Các dịch vụ này bao gồm:
  - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng về sức khỏe tinh thần và những rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.
  - Điều trị các vấn đề nha khoa, có thể là thuật chỉnh nha

## Dịch vụ nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt thông thường **24 tháng** một lần; Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.
- Mắt kính (gọng kính và tròng kính) **24 tháng** một lần; kính áp tròng khi cần thiết cho các bệnh trạng như thiếu thể thủy tinh, tật không mọc mắt và giác mạc hình chóp.

## Dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp (NEMT)

Quý vị có quyền sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) đến các cuộc hẹn thăm khám nếu đó là dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Nếu không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần, điều trị sử dụng chất gây nghiện và nhà thuốc bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc taxi, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị cung cấp NEMT. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

NEMT phải được sử dụng khi:

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

Để yêu cầu dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị đã kê toa, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** hay ModivCare (tên cũ là LogistiCare) theo số điện thoại miễn cước **1.855.891.7171** tối thiểu **ba (3) ngày làm việc** (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi trong thời gian sớm nhất có thể. Quý vị vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

### ***Các giới hạn của NEMT***

Không có các giới hạn trong việc nhận dịch vụ NEMT đi đến hoặc về từ các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần và điều trị hội chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích được đài thọ theo Medi-Cal khi một nhà cung cấp đã chỉ định cho quý vị. Một số dịch vụ nhà thuốc được đài thọ theo NEMT, ví dụ như các chuyến đi đến nhà thuốc để mua thuốc. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ NEMT liên quan đến nhà thuốc, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** hay ModivCare (tên cũ là LogistiCare) theo số điện thoại miễn cước **1.855.891.7171**. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được đài thọ bởi Medi-Cal nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Alliance sẽ thu xếp hoặc giúp quý vị xếp lịch hẹn chuyên chở cho quý vị.

### ***Những điều kiện nào không được áp dụng?***

Dịch vụ chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu tình trạng thể chất và y tế của quý vị cho phép quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế bằng xe hơi, xe buýt, xe taxi hay phương tiện chuyên chở khác có thể tiếp cận dễ dàng. Dịch vụ chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được đài thọ bởi Medi-Cal. Một danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong Cẩm Nang Hội Viên này.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### **Chi phí cho hội viên**

Không có chi phí khi Alliance cho phép chuyên chở.

### **Dịch vụ chuyên chở không phải y tế (NMT)**

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở không phải y tế (NMT) khi quý vị:

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

Alliance cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng/cá nhân khác để đến cuộc hẹn thăm khám y tế của quý vị để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Alliance sẽ bồi hoàn số dặm khi dịch vụ chuyên chở là một phương tiện tư nhân do hội viên thu xếp và không thông qua một đại lý dịch vụ chuyên chở, thẻ đi xe buýt, phiếu đi taxi hay vé xe lửa.

Trước khi được chấp thuận bồi hoàn số dặm, quý vị phải thông báo cho Alliance qua điện thoại, email hoặc gặp trực tiếp biết là quý vị đã cố gắng tiếp cận tất cả các lựa chọn chuyên chở hợp lý khác nhưng không thể có được. Alliance cho phép loại NMT chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu NMT cho các dịch vụ đã được cho phép, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** hay ModivCare (tên cũ là LogistiCare) theo số điện thoại miễn cước **1.855.891.7171** tối thiểu **ba (3) ngày làm việc** (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị hoặc càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Quý vị vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Lưu ý: Người Da Đỏ có thể liên hệ IHC địa phương của họ để yêu cầu các dịch vụ NMT.

### **Các giới hạn của NMT**

Không có giới hạn trong việc nhận dịch vụ NMT đưa đón tới các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khi Alliance đã cho phép quý vị. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được đài thọ bởi Medi-Cal nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ thu xếp hoặc giúp quý vị xếp lịch hẹn chuyên chở cho quý vị. Hội viên không được tự lái xe hoặc không được bồi hoàn trực tiếp.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

### **Những điều kiện nào không được áp dụng?**

NMT không được áp dụng nếu:

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

### **Chi phí cho hội viên**

Không có chi phí khi Alliance cho phép chuyên chở.

### **Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)**

Alliance đài thọ những dịch vụ LTSS này cho hội viên đủ điều kiện:

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Alliance chấp thuận
- Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng được Alliance chấp thuận

---

## **Điều phối dịch vụ chăm sóc**

Alliance cung cấp các dịch vụ để giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe miễn phí cho quý vị. 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

---

## **Health Homes Program**

Alliance sẽ đài thọ cho các dịch vụ của (Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe, HHP) đối với những hội viên mắc một số bệnh trạng mãn tính. Các dịch vụ này là để giúp điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cũng như dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn (LTSS) tại cộng đồng cho những hội viên mắc các bệnh trạng mãn tính.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị có thể sẽ được liên lạc nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình. Quý vị cũng có thể gọi cho Alliance, hoặc trao đổi với bác sĩ hay nhân viên phòng khám, để tìm hiểu xem liệu quý vị có thể nhận được các dịch vụ của HHP hay không.

Quý vị có thể đủ điều kiện tham gia HHP nếu:

- Quý vị mắc một số bệnh trạng mãn tính. Quý vị có thể gọi cho Alliance để tìm hiểu về những tình trạng đủ điều kiện và quý vị đáp ứng một trong những điều kiện sau:
  - Quý vị mắc từ ba tình trạng mãn tính đủ điều kiện trở lên trong chương trình HHP
  - Quý vị đã nằm viện trong năm ngoài
  - Quý vị đã khám tại khoa cấp cứu từ ba lần trở lên trong năm ngoài; hoặc
  - Quý vị không có nơi nào để sống.

Quý vị không đủ điều kiện nhận được các dịch vụ của HHP nếu:

- Quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời; hoặc
- Quý vị đang ở một cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian lâu hơn tháng nhập viện và cả tháng tiếp theo.

### ***Dịch vụ được HHP đài thọ***

HHP sẽ chỉ định cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và đội ngũ chăm sóc để hợp tác với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, như bác sĩ tổng quát, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Alliance sẽ cung cấp các dịch vụ HHP, bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Tăng cường sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình
- Giới thiệu đến bộ phận hỗ trợ cộng đồng và xã hội



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

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

### Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần chuyên khoa

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần do các chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần quận cung cấp thay vì Alliance. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (SMHS) dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định về tính cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở và nội trú sau đây:

- Dịch vụ ngoại trú:
  - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ thêm)
  - Dịch vụ hỗ trợ thuốc dùng
  - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
  - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
  - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
  - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
  - Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
  - Dịch vụ hành vi trị liệu (được đài thọ cho các hội viên dưới **21 tuổi**)
  - Điều phối dịch vụ chăm sóc tăng cường (Intensive care coordination, ICC) (được đài thọ cho các hội viên dưới **21 tuổi**)
  - Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive home-based service, IHBS) (được đài thọ cho các hội viên dưới **21 tuổi**)
  - Dịch vụ chăm sóc tạm thời để trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) (được đài thọ cho các hội viên dưới **21 tuổi**)
- Dịch vụ tại cơ sở:
  - Dịch vụ điều trị tại cơ sở cho người lớn
  - Dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú
- Dịch vụ nội trú tại bệnh viện:
  - Dịch vụ nội trú điều trị tâm thần cấp tính tại bệnh viện
  - Dịch vụ chuyên môn nội trú điều trị tâm thần tại bệnh viện
  - Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tinh thần



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.



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

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

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cho những hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định cần thiết về mặt y tế. Những hội viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được giới thiệu tới sở của quận để được điều trị. Để tìm số điện thoại của tất cả các quận trên mạng, hãy truy cập [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

### Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal đài thọ một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

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

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi Medi-Cal Dental Program (Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal) theo số **1.800.322.6384** (TTY/TDD **1.800.735.2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Medi-Cal Dental Program tại [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## California Children's Services (CCS)

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

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

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

CCS không đòi hỏi cho mọi tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi cho hầu hết các tình trạng sức khỏe mà gây khuyết tật về mặt thể chất hay cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hay phục hồi chức năng (Rehabilitation, rehab). CCS đòi hỏi cho trẻ em có những tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh ung thư
- Khối u
- Bệnh rối loạn đông máu
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Bệnh sứt môi/hở hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Bệnh đục thủy tinh thể



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

- Bệnh bại não
- Cơ co giật trong một số trường hợp
- Bệnh viêm thấp khớp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Bệnh AIDS
- Những chấn thương nghiêm trọng ở đầu, não hay tủy sống
- Những vết bỏng nặng
- Răng bị lệch nghiêm trọng

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

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs). Hoặc gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

### Chăm sóc dài hạn tại cơ sở

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

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

---

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

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

- Dịch vụ thử nghiệm
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Thụ Tinh Trong Ống Nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF)



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Điều chỉnh cố định tại nhà cho thích hợp với tình trạng khuyết tật
- Điều chỉnh xe cho thích hợp với tình trạng khuyết tật
- 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

# 5. Quyền và trách nhiệm

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

---

## Quyền của quý vị

Hội viên Alliance có những quyền sau đây:

- Được đối xử tôn trọng, được cân nhắc thích đáng đến quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu duy trì tính bảo mật cho thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm cả các dịch vụ được đài thọ và các quyền, trách nhiệm của hội viên.
- Có thể chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính trong mạng lưới của Alliance.
- Được quyền tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe riêng của quý vị, kể cả quyền từ chối điều trị.
- Lên tiếng phản nàn, bằng lời nói hay bằng văn bản, về tổ chức hay dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận được.
- Được điều phối dịch vụ chăm sóc.
- Yêu cầu khiếu nại về những quyết định từ chối, trì hoãn hay giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận dịch vụ thông dịch bằng lời nói miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý ở địa phương của quý vị hay các nhóm khác.
- Lập bản tiên chỉ thị.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**. 73

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

---

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Alliance có các trách nhiệm sau:

- Cho Alliance và các bác sĩ của quý vị biết những thông tin mà chúng tôi cần biết (trong phạm vi có thể) để chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc.
- Làm theo những kế hoạch chăm sóc và tư vấn chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với các bác sĩ của mình.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

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

---

## Thông báo thực hành quyền riêng tư

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.



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

Alameda Alliance for Health  
ATTN: Member Services Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502  
Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**  
Số Điện Thoại Miễn Cước **1.877.932.2738**  
Người khiếm thính và người khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

---

## Thông báo về các luật lệ

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

---

## Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng

Đôi khi, trước tiên một bên khác phải trả cho các dịch vụ mà Alliance đã cung cấp cho quý vị. Ví dụ: nếu quý vị bị tai nạn xe hơi hoặc nếu quý vị bị chấn thương ở nơi làm việc, bên bảo hiểm hay chương trình Workers Compensation (Bồi Thường Cho Người Lao Động) phải trả trước.

DHCS có quyền và trách nhiệm thu tiền đối với những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Nếu quý vị bị thương và người khác phải chịu trách nhiệm về chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện theo pháp luật của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng **30 ngày** kể từ ngày xảy ra kiện tụng hoặc nộp yêu cầu thanh toán. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến:

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

Hội viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm y tế khác (other health coverage, OHC) được cung cấp miễn phí cho họ. Theo luật, hội viên phải sử dụng hết tất cả các dịch vụ do OHC cung cấp trước khi sử dụng các dịch vụ thông qua Chương Trình Chăm Sóc Medi-Cal (Medi-Cal Care Plan, MCP). Nếu quý vị không nộp đơn đăng ký hoặc duy trì OHC miễn phí hoặc do tiểu bang chi trả, các quyền lợi và/hoặc tính hội đủ điều kiện để tham gia Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc chấm dứt. Các luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên của Medi-Cal phải báo cáo bảo hiểm y tế tư nhân. Để báo cáo hoặc thay đổi bảo hiểm y tế tư nhân, hãy truy cập: <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Hoặc thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Hoặc gọi số **1.800.541.5555** (TTY/TDD **1.800.430.7077** hay **711**). Nếu quý vị ở bên ngoài California, hãy gọi số **1.916.636.1980**. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi về OHC của mình kịp thời và do đó nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không hội đủ điều kiện, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS.

---

## Thông báo về việc thu hồi tài sản

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Thông Báo Quyết Định

Alliance sẽ gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Quyết Định (Benefits Identification Card, NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Alliance. Xem mục Khiếu nại dưới đây để biết thông tin quan trọng về vấn đề nộp đơn Khiếu nại của quý vị. 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.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

## 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể gặp phải với Alliance:

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

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

Quý vị phải luôn liên lạc với Alliance trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**). Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của chúng tôi tại **www.alamedaalliance.org**.

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**. 79

Thanh Tra Viên Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Medi-Cal thuộc Bộ 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 đến quận mới. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Viên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1.888.452.8609**.

Quý vị cũng có thể nộp đơn phản nản với văn phòng phụ trách về tính hội đủ điều kiện ở quận của quý vị về tính hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc có thể nộp đơn phản nản với ai, hãy gọi số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

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

---

## Than phiền

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

Gửi mẫu đơn tới:

Alameda Alliance for Health  
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502  
Fax: **1.855.891.7258**

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

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn than phiền của quý vị, 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

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

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian giải quyết than phiền của quý vị sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**) và chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng **72 giờ** kể từ khi nhận được than phiền của quý vị.

---

## Khiếu nại

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng **60 ngày theo lịch** kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ Alliance. Nếu quý vị hiện đang được điều trị và muốn tiếp tục được điều trị, quý vị phải yêu cầu Alliance cho phép khiếu nại trong vòng **10 ngày theo lịch** kể từ ngày NOA được gửi đến cho quý vị hoặc trước ngày Alliance cho biết các dịch vụ sẽ dừng lại. Khi quý vị yêu cầu khiếu nại trong những trường hợp này, việc điều trị sẽ tiếp tục theo yêu cầu của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thanh toán chi phí dịch vụ nếu quyết định cuối cùng từ chối hoặc thay đổi dịch vụ.

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

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**) từ Thứ Hai – Thứ Sáu, 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 Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (TTY/TDD **1.800.735.2929** hay **711**) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Quý vị hãy điền mẫu đơn đó khi nhận được. Hãy nhớ cho biết tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại.

Gửi mẫu đơn tới:

Alameda Alliance for Health  
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502  
Fax: **1.855.891.7258**

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

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn khiếu nại của quý vị, 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).

Trong vòng **năm (5) ngày** kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó. Trong vòng **30 ngày**, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về khiếu nại. Nếu Alliance không cho quý vị biết quyết định về khiếu nại trong vòng **30 ngày**, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



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

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

---

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

Nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại và đã nhận được lá thư từ Alliance thông báo cho quý vị rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa nhận được một lá thư nào thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi và đã qua **30 ngày**, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS) và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu đơn Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền tới Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California để được duyệt xét quyết định của Alliance hoặc yêu cầu **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR)** từ DMHC. Trong thời gian DMHC tiến hành IMR và một bác sĩ bên ngoài không thuộc mạng lưới của Alliance sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1.888.466.2219** và số TDD là **1.877.688.9891**. Quý vị có thể tìm mẫu đơn và hướng dẫn về Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền qua mạng tại trang mạng của DMHC: **www.dmhc.ca.gov**.

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

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

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

Sau đây là cách yêu cầu IMR. Thuật ngữ “phản nản” nói đến “than phiền” và “khiếu nại”:

Ban Quản Lý Y Tế California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có phản nản về chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước hết quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738 (TTY 1.800.735.2929 hay 711)** và sử dụng thủ tục phản nản trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với ban này. Việc sử dụng thủ tục phản nản này không ngăn cản bất cứ quyền hoặc việc biện pháp khắc phục tiềm năng theo pháp luật nào có thể dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ với một phản nản liên quan đến trường hợp cấp cứu, một phản nản không được giải quyết thỏa đáng bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị hoặc một phản nản chưa được giải quyết sau hơn **30 ngày**, quý vị có thể gọi cho ban



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

---

## Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

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

Quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **120 ngày** kể từ ngày ghi trên thông báo của Alliance cho quý vị biết quyết định về khiếu nại. PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang thay cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.

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

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

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp trong việc yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể trợ 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/TDD **1.800.735.2929** hay **711**).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ trình bày khía cạnh của quý vị. Chúng tôi sẽ trình bày khía cạnh của chúng tôi. Có thể mất tối đa **90 ngày** để thẩm phán quyết định 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 có được một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động của quý vị vào tình trạng thật sự nguy hiểm, quý vị hay PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không trễ hơn **3 ngày làm việc** sau khi nhận được hồ sơ vụ án hoàn chỉnh của quý vị từ Alliance.

---

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

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

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

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

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

- Cho mượn, bán hay cho một người khác một thẻ ID chương trình bảo hiểm hay Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal
- Nhận các biện pháp điều trị hay thuốc giống nhau hay tương tự nhau từ hơn một nhà cung cấp



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hay ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết ra tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hay 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 lược chính xác điều gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

Alameda Alliance for Health

Attn: Compliance

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

Số Điện Thoại: **1.510.747.4500**

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

Đường Dây Nóng Ẩn Danh Báo Cáo Việc Tuân Thủ: **1.855.747.2234**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

# 7. Những con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

---

## Những số điện thoại quan trọng

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.888.433.1876**

Alameda Alliance for Health – Ban Dịch Vụ Hội Viên

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.877.932.2738**

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

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

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.491.9099**

Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda (Trung Tâm Medi-Cal)

Số Điện Thoại: **1.510.777.2300**

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.698.1118**

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

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.855.856.0577**

California Children's Services (CCS)

Số Điện Thoại: **1.510.208.5970**

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

Số Điện Thoại: **1.916.449.5000**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.

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

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.888.466.2219**

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

California Home Medical Equipment (CHME)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.906.0626**

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

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.735.2929**

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

Children First Medical Group (CFMG)

Số Điện Thoại: **1.510.428.3154**

Community Health Center Network (CHCN)

Số Điện Thoại: **1.510.297.0200**

Denti-Cal

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.322.6384**

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

Health Care Options (HCO)

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.430.4263**

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

March Vision Care

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.844.336.2724**

Medi-Cal Rx

Số Điện Thoại Miễn Cước: **1.800.977.2273**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY/TDD): **1.800.977.2273 và nhấn phím 5 hoặc 711)**

Trung Tâm Khu Vực East Bay

Số Điện Thoại: **1.510.618.6100**



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.



## Những thuật ngữ cần biết

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

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

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

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

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

**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. Quý vị sẽ miễn nhiên được ghi danh trong chương trình COHS nếu đáp ứng các quy định ghi danh. Những người nhận quyền lợi đã ghi danh sẽ chọn nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe trong số tất cả các nhà cung cấp của COHS.

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

**Tính phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal:** Điều này có nghĩa là quý vị không được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý. Theo FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận Medi-Cal "trực tiếp" và lập hóa đơn trực tiếp với Medi-Cal cho những dịch vụ mà quý vị đã nhận được.

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

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

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

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

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

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

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

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

- Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm nhưng không giới hạn:
- Nhà thính học là nhà cung cấp kiểm tra thính giác.
- Y tá hộ sinh được chứng nhận là y tá chăm sóc quý vị trong thời gian mang thai và sinh con.
- Bác sĩ gia đình là bác sĩ điều trị những vấn đề y tế thường gặp cho những người ở mọi độ tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị những vấn đề y tế thường gặp.
- Bác sĩ nội khoa là một bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thường gặp ở người lớn.
- Y tá học nghề được cấp phép là một y tá được cấp phép làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Cố vấn viên là người giúp quý vị trong các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y khoa hay trợ lý y khoa được chứng nhận là người không được cấp phép giúp bác sĩ của quý vị cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y tế.
- Chuyên viên bậc trung là một cái tên được sử dụng cho những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như y tá hộ sinh, y sĩ hay y tá cấp cao.
- Y tá gây mê/tê là y tá cho quý vị dùng thuốc mê/tê.
- Y tá cấp cao hay y sĩ là người làm việc trong phòng khám hay văn phòng bác sĩ chuyên chẩn đoán, điều trị và chăm sóc cho quý vị, trong phạm vi giới hạn.
- Bác sĩ sản khoa/phụ khoa (ob/gyn) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ, bao gồm trong thời gian mang thai và sinh con.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Nhà trị liệu vận động là một nhà cung cấp mà giúp quý vị phục hồi các kỹ năng và hoạt động sau khi mắc bệnh hay bị chấn thương.
- Bác sĩ nhi khoa là một bác sĩ điều trị cho trẻ em từ khi sơ sinh đến độ tuổi thanh thiếu niên.
- Nhà trị liệu vật lý là một nhà cung cấp mà giúp quý vị tăng cường sức mạnh cơ thể sau khi mắc bệnh hay bị chấn thương.
- Bác sĩ điều trị bệnh chân là một bác sĩ chăm sóc bàn chân cho quý vị.
- Chuyên gia tâm lý là một người điều trị các vấn đề sức khỏe tinh thần nhưng không kê toa thuốc.
- Y tá được hành nghề là một y tá được đào tạo nhiều hơn một y tá hướng nghiệp được cấp phép và có giấy phép để thực hiện một số công việc với bác sĩ của quý vị.
- Nhà trị liệu hô hấp là một nhà cung cấp mà giúp quý vị trong việc hô hấp.
- Nhà bệnh lý học âm ngữ là một nhà cung cấp mà giúp quý vị về khả năng nói của quý vị.

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

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

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

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

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

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

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



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



**Phòng Khám Y Tế Cho Người Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC):** Phòng khám y tế do Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS) hoặc một Bộ Lạc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị điều hành.

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

**Chăm sóc dài hạn:** Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng được tiếp nhận vào.

**Chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc:** Chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho người nhận Medi-Cal ghi danh trong chương trình đó. Alliance là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Viện y tế:** Một mô hình chăm sóc mà đem đến chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện việc tự quản lý của hội viên trong việc chăm sóc riêng và giảm bớt các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

**Cần thiết về mặt y tế (hay tính cần thiết về mặt y tế):** Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này cần thiết để giúp bệnh nhân không trở bệnh hay bị khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này giúp giảm bớt cơn đau dữ dội bằng việc điều trị căn bệnh, bệnh trạng hay chấn thương đó. Với những hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết về mặt y tế để chữa trị hoặc điều trị một bệnh hoặc tình trạng về thể chất hay tinh thần, kể cả các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như được nêu trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm y tế liên bang cho những người từ **tuổi trở lên**, một số người bị khuyết tật dưới độ tuổi này và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (end-stage renal disease, ESRD) (suy thận vĩnh viễn cần được chạy thận hay ghép thận, đôi khi được gọi là ESRD).

**Hội viên:** Bất cứ hội viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện để ghi danh với Alliance mà có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

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

**Dịch vụ y tá hộ sinh:** Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau khi sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (LM).



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.



**Mạng lưới:** Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp khác có hợp đồng với Alliance để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Nhà cung cấp thuộc mạng lưới (hay nhà cung cấp trong mạng lưới):** Xem phần "Nhà cung cấp tham gia chương trình".

**Dịch vụ không được đài thọ:** Dịch vụ Alliance không đài thọ.

**Chuyên chở y tế không khẩn cấp (Non-emergency medical transportation, NEMT):** Dịch vụ chuyên chở khi quý vị không thể đến một cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay xe taxi. Alliance chi trả chi phí NEMT thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn thăm khám của mình.

**Thuốc không thuộc danh mục thuốc:** Một loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

**Dịch vụ chuyên chở không phải y tế:** Dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép rời đón về và khi lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

**Nhà cung cấp không tham gia chương trình:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance.

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

**Dụng cụ chỉnh hình:** Một dụng cụ được dùng như một vật đỡ hay nẹp được gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hay điều chỉnh một phần cơ thể bị chấn thương hay bị bệnh cấp tính và dụng cụ đó cần thiết về mặt y tế để phục hồi tình trạng y tế của hội viên.

**Dịch vụ ngoài khu vực:** Dịch vụ trong thời gian hội viên ở bất cứ nơi nào ngoài khu vực phục vụ.

**Nhà cung cấp ngoài mạng lưới:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi quý vị không phải ở qua đêm trong bệnh viện hoặc địa điểm khác để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần ngoại trú:** Dịch vụ ngoại trú cho những hội viên có tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến vừa phải, bao gồm:

- Đánh giá hay điều trị sức khỏe tinh thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá bệnh trạng tinh thần



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

- Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm, vật tư và thực phẩm chức năng cho bệnh nhân ngoại trú

**Chăm sóc giảm đau:** Dịch vụ chăm sóc giúp giảm bớt những mệt mỏi về thể chất, tinh thần, xã hội và tâm linh cho một hội viên mắc bệnh nghiêm trọng.

**Bệnh viện tham gia chương trình:** Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc. Dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho hội viên được giới hạn theo các chính sách duyệt xét việc sử dụng và đảm bảo chất lượng của Alliance hoặc hợp đồng của Alliance với bệnh viện đó.

**Nhà cung cấp tham gia chương trình (hay bác sĩ tham gia chương trình):** Một bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia y tế được cấp phép hay cơ sở y tế được cấp phép khác, bao gồm cả những cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc.

**Dịch vụ bác sĩ:** Những dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để thực hành y khoa hay thuật nắn xương, không bao gồm những dịch vụ được bác sĩ cung cấp trong thời gian quý vị được nhập viện mà được tính tiền trong hóa đơn bệnh viện.

**Chương trình:** Xem phần “Chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc”.

**Dịch vụ sau khi ổn định:** Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến bệnh trạng cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định được đài thọ và thanh toán.

**Tiền chấp thuận (hoặc cho phép trước):** PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải nhận được phê duyệt từ Alliance trước khi quý vị nhận một số dịch vụ nhất định. Alliance sẽ chỉ chấp thuận những dịch vụ mà quý vị cần. Alliance sẽ không chấp thuận những dịch vụ từ những nhà cung cấp không tham gia chương trình nếu Alliance tin rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương tự hay thích hợp hơn thông qua các nhà cung cấp Alliance. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải nhận được chấp thuận từ Alliance.

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Bảo hiểm cho thuốc được kê toa bởi một nhà cung cấp.

**Thuốc theo toa:** Một loại thuốc mà theo quy định pháp luật phải có yêu cầu từ một nhà cung cấp được cấp phép thì mới được cấp, không giống như thuốc mua tự do (over-the-counter, OTC) mà không cần toa thuốc.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

**Chăm sóc chính:** Xem phần "Chăm sóc thông thường".

**Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP):** Nhà cung cấp được cấp phép của quý vị phụ trách hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần được chăm sóc sản khoa/phụ khoa
- Quý vị cần dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai

PCP của quý vị có thể là một:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản khoa/phụ khoa
- Phòng Khám Y Tế Cho Người Da Đỏ (IHC)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC)
- Y tá cấp cao
- Y sĩ
- Phòng khám

**Cho phép trước (tiền chấp thuận):** Quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe phải nhận được chấp thuận để cung cấp các dịch vụ hay thủ thuật cụ thể.

**Dụng cụ lắp giả:** Dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể khiếm khuyết.

**Danh Mục Nhà Cung Cấp:** Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance.

**Bệnh trạng cấp cứu tâm thần:** Rối loạn tâm thần có các triệu chứng đủ nghiêm trọng hay dữ dội để gây ra một mối nguy hiểm tức thời cho bản thân quý vị hoặc người khác hoặc hiện thời quý vị không thể thu xếp hay sử dụng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo do chứng rối loạn tâm thần đó.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

**Dịch vụ sức khỏe công cộng:** Dịch vụ sức khỏe hướng đến toàn bộ dân số. Những dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng bị và đáp ứng tai ương, và sức khỏe nghề nghiệp.

**Nhà cung cấp đủ trình độ:** Bác sĩ đủ trình độ trong một lãnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

**Phẫu thuật tạo hình:** Phẫu thuật để khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra một diện mạo bình thường trong phạm vi có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra bởi khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

**Giới thiệu:** Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần có giấy giới thiệu và sự tiền chấp thuận (cho phép trước).

**Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng:** Các dịch vụ và thiết bị này giúp những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc tình trạng mãn tính lấy lại hoặc khôi phục các kỹ năng về tinh thần và thể chất.

**Chăm sóc thông thường:** Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe cho trẻ em hay dịch vụ chăm sóc như dịch vụ chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc thông thường là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

**Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC):** Một trung tâm y tế tại một khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

**Dịch vụ nhạy cảm:** Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, nạn nhân bị tấn công tình dục và phá thai.

**Bệnh nghiêm trọng:** Một căn bệnh hay tình trạng mà phải được điều trị và có thể gây tử vong.

**Khu vực phục vụ:** Khu vực địa lý mà Alliance phục vụ. Khu vực này bao gồm quận Alameda.

**Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Những dịch vụ được đài thọ được cung cấp bởi các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc nhà trị liệu được cấp phép trong thời gian ở tại một Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hay tại nhà của hội viên.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **www.alamedaalliance.org**.

**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.

**Bác sĩ chuyên khoa (hay bác sĩ chuyên môn):** Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị xương gãy; bác sĩ khoa dị ứng điều trị các chứng dị ứng; và bác sĩ khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để đến khám với bác sĩ chuyên khoa.

**Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa:** Các dịch vụ cho hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tinh thần có mức độ tổn thương cao hơn mức nhẹ đến trung bình.

**Bệnh giai đoạn cuối:** Tình trạng y tế không thể chữa trị được và có nhiều khả năng gây tử vong cao nhất trong vòng một năm hay nhanh hơn nếu căn bệnh tiến triển tự nhiên.

**Phân loại (hay khám sàng lọc) bệnh nhân đến cấp cứu:** Đánh giá sức khỏe của quý vị do bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc thực hiện nhằm xác định tính khẩn cấp trong nhu cầu được chăm sóc của quý vị.

**Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp):** Các dịch vụ được cung cấp để điều trị một căn bệnh, chấn thương hay tình trạng không phải cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu tạm thời không có hay không thể tiếp cận nhà cung cấp thuộc mạng lưới.



Vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn cước **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**.