



CẨM NANG HỘI VIÊN

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC)
và Bản Điều Lệ Chương Trình của
Alameda Alliance for Health

Năm Dương Lịch 2020

Các Ngôn Ngữ và Định Dạng Khác

Các 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. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Vui lòng 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 viên và biên dịch.

Các Định Dạng Khác

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



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

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, xin gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (CRS/TTY **711** hoặc **1.800.735.2929**).

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**
1.800.735.2929).

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն ,
ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական
աջակցության ծառայություններ: 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**)។



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu,
8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí
1.877.932.2738 (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY)
711/1.800.735.2929). Truy cập trực tuyến tại 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。



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, 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**).



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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**).



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

Thông Báo về Chính Sách Không Phân Biệt Đối Xử

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Alameda Alliance for Health (Alliance) tuân thủ luật dân quyền áp dụng của Tiểu Bang và liên bang và không phân biệt đối xử, loại trừ hay đối xử với mọi người một cách khác biệt vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng sắc tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, khuynh hướng tình dục hay sự nhận dạng với bất cứ người hay nhóm nào khác được xác định trong Bộ Luật Hình Sự 422.56, và Alliance sẽ cung cấp mọi Dịch Vụ Được Đòi Thò theo một cách thích hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ.

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 theo các định dạng khác (bản in khổ chữ lớn, băng đĩa thu âm, 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 thứ nhất không phải tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên đủ trình độ
 - Những thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Nếu quý vị cho rằng Alliance đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc đã phân biệt đối



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

xử bất hợp pháp dưới hình thức khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng sắc tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc nhận dạng với bất kỳ người hoặc nhóm nào khác được quy định trong Bộ Luật Hình Sự 422.56, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn với Alliance.

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

Alameda Alliance for Health
ATTN: Grievances
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**
Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**
Fax: **1.855.891.7258**
Email: **grievances@alamedaalliance.org**

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn phàn nàn, ban phụ trách Phàn Nàn và Khiếu Nại của Alliance sẵn sàng trợ giúp quý vị.

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

Department of Health Care Services – Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Số Điện Thoại: **1.916.440.7370**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711**
Email: **civilrights@dhcs.ca.gov**

Các mẫu đơn than phiền hiện có tại **www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr**.

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



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

U.S. Department of Health and Human Services – Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.368.1019**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **1.800.537.7697**

Cổng Thông Tin Than Phiền: **ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf**

Mẫu đơn than phiền hiện có trên **www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.



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

Chào mừng đến với Alliance!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Alliance. Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Alliance làm việc 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), Community Health Center Network (CHCN), và Children's First Medical Group (CFMG) để trở thành một phần trong 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị là hội viên Medi-Cal của Alliance và nếu quý vị đáp ứng một số yêu cầu.

Những yêu cầu này bao gồm:

- Có nhu cầu y tế cần được chăm sóc liên tục, hoặc
- Quý vị phải là một người thân trực hệ, 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 sống phụ thuộc, chưa lập gia đình **dưới 21 tuổi**
 - Một người sống 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 những người con **dưới 21 tuổi**
 - Con được nuôi tạm, 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 Permanente trước đây cho đến nay không được nhiều hơn **sáu (6) tháng**.



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

Để chọn Kaiser làm PCP của mình, quý vị phải gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Sau đó quý vị sẽ được kiểm tra sàng lọc 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 dịch vụ 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. Nó sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của quý vị. Nó cũng giải thích các quyền hạn 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 Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình. Đây là tài liệu tóm tắt về những quy định và chính sách của Alliance và được dựa trên hợp đồng giữa Alliance và Bộ Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn tìm hiểu những điều khoản và điều kiện chính xác trong phạm vi bảo hiểm, quý vị có thể yêu cầu một bản sao hợp đồng hoàn chỉnh từ Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance.

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa Alliance và DHCS, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận miễn phí thêm một bản sao Cẩm Nang Hội Viên.



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

Để xem Cẩm Nang Hội Viên trực tuyến, vui lòng truy cập trang mạng của Alliance theo số **www.alamedaalliance.org**.

Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao các chính sách và thủ thuật lâm sàng và hành chính không độc quyền của Alliance, hoặc cách tiếp cận các thông tin này trên trang mạng của Alliance.

Liên hệ với chúng tôi

Alliance luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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

Chúc Quý Vị Dồi Dào Sức Khỏe,
Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



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

Mục Lục

| | |
|--|-----------|
| Các Ngôn Ngữ và Định Dạng Khác | 2 |
| Các Ngôn Ngữ Khác | 2 |
| Các Định Dạng Khác..... | 2 |
| Dịch Vụ Thông Dịch | 3 |
| Thông Báo về Chính Sách Không Phân Biệt Đối Xử | 7 |
| Chào mừng đến với Alliance! | 10 |
| Cắm Nang Hội Viên..... | 11 |
| Liên hệ với chúng tôi | 12 |
| Mục Lục | 13 |
| 1. Bắt Đầu với tư cách là Hội Viên | 15 |
| Hướng Dẫn Tìm Sự Trợ Giúp..... | 15 |
| Ai Có Thể Trở Thành Hội Viên | 16 |
| Thẻ nhận dạng (ID) | 17 |
| Cách Tham Gia với tư cách là Hội Viên | 18 |
| 2. Giới Thiệu Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của Quý Vị | 19 |
| Phần Tổng Quan về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe | 19 |
| Cách Thức Hoạt Động của Chương Trình của Quý Vị..... | 22 |
| Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe | 22 |
| Chăm Sóc Liên Tục..... | 24 |
| Chi Phí | 26 |
| 3. Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc | 28 |
| Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe..... | 28 |
| Nơi Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc | 34 |
| Sự Phản Đối Về Mặt Đạo Đức..... | 34 |
| Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance | 35 |
| Mạng Lưới Nhà Cung Cấp..... | 36 |
| Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (PCP)..... | 40 |
| 4. Quyền Lợi và Dịch Vụ | 49 |
| Những Dịch Vụ Được Alliance Đề Xuất..... | 49 |



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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..... | 50 |
| Những Dịch Vụ Không Được Alliance Đòi Thò | 77 |
| Dịch Vụ Mà Quý Vị Không Thể Nhận Được Thông Qua Alliance hoặc Medi-Cal..... | 79 |
| Các Chương Trình và Dịch Vụ Khác dành cho Người Có Medi-Cal..... | 84 |
| Điều Phối Dịch Vụ và Quản Lý Trường Hợp..... | 87 |
| Đánh Giá Công Nghệ Mới và Hiện Nay..... | 87 |
| 5. Quyền Hạn và Trách Nhiệm Hội Viên | 88 |
| Quyền Hạn của Quý Vị..... | 88 |
| Trách Nhiệm của Quý Vị..... | 89 |
| Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư | 90 |
| Thông Báo về Luật Lệ..... | 98 |
| Thông Báo Về Medi-Cal là Bên Thanh Toán Cuối Cùng..... | 98 |
| Thông Báo Về Việc Thu Hồi Tài Sản..... | 99 |
| Thông Báo Quyết Định (NOA) | 99 |
| 6. Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề..... | 100 |
| Than Phiền | 101 |
| Khiếu Nại | 102 |
| Cần Làm Gì nếu Quý Vị Không Đồng Ý Với Một Quyết Định Về Khiếu Nại | 104 |
| Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR)..... | 105 |
| Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang..... | 106 |
| Hành Vi Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng | 107 |
| 7. Những Con Số và Thuật Ngữ Quan Trọng Cần Biết | 109 |
| Những Số Điện Thoại Quan Trọng..... | 109 |
| Những Thuật Ngữ Cần Biết..... | 110 |



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

1. Bắt Đầu với tư cách là Hội Viên

Hướng Dẫn Tìm Sự Trợ Giúp

Chúng tôi mong muốn quý vị cảm thấy hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hay quan ngại về dịch vụ chăm sóc của mình, chúng tôi muốn được nghe ý kiến từ quý vị!

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

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 được một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP).
- Giúp quý vị tìm địa điểm cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị tìm hiểu về những chương trình sống khỏe.
- Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.
- Cung cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị muốn nói một ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh.

Nếu quý vị cần được trợ giúp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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



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

Ai Có Thể Trở Thành Hội Viên

Quý vị hội đủ điều kiện với Alliance vì quý vị hội đủ điều kiện với Medi-Cal và sống tại Quận Alameda. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện với Medi-Cal thông qua chương trình An Sinh Xã Hội. Quý vị có thể liên lạc với văn phòng An Sinh Xã Hội tại địa phương bằng cách gọi tới số điện thoại miễn phí **1.800.772.1213**.

Để được giải đáp các thắc mắc về việc ghi danh, xin vui lòng gọi cho Health Care Options (HCO), thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều theo số điện thoại miễn phí **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

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

Quý vị có thể nhận được Medi-Cal chuyển tiếp nếu 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 con cái hay vợ/chồng.

Để tìm hiểu thêm về tình trạng hội đủ điều kiện với Medi-Cal, vui lòng gọi tới Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda theo số **1.510.777.2300** hoặc số điện thoại miễn phí **1.800.698.1118**. Quý vị cũng có thể gọi cho HCO, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều theo số điện thoại miễn phí **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).



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

Thẻ nhận dạng (ID)

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

Dưới đây là một thẻ ID hội viên Alliance để cho quý vị biết thẻ của quý vị sẽ có hình dạng như thế nào:

| | |
|---|--|
| <p>Member ID Card Jane Doe Member ID: 000000000-0156350 DOB: 00/00/0000 Sex: F Language: English CIN: 90000000A Primary Care: Dr. Johnson Phone: (510) 000-0000</p> <p>Alliance FOR HEALTH</p> <p>RxBIN: 00358! RxPCN:</p> | <p>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</p> |
| <p>For Physicians, Medical Staff, & Pharmacy:</p> <p>This card is for identification only. To verify eligibility, check www.alamedalliance.org or call (510) 747-4505</p> <p>Out-of-network emergency services will be reimbursed without prior authorization.</p> | <p>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)</p> <p>Emergency Care: If you think you have an emergency, go to the closest emergency room or call 911. An</p> |

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Alliance trong vòng vài tuần kể từ khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hay đánh cắp, xin vui lòng gọi ngay tới Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance. Alliance sẽ gửi miễn phí cho quý vị một thẻ mới.



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

Để yêu cầu nhận thẻ mới, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thẻ ID mới trực tuyến bất cứ lúc nào bằng cách sử dụng Cổng Thông Tin Hội Viên Alliance tại **www.alamedaalliance.org**.

Cách Tham Gia với tư cách là Hội Viên

Alliance muốn được nghe ý kiến từ quý vị. Mỗi năm, Alliance tổ chức những cuộc họp để thảo luận về mặt nào đang hoạt động tốt và Alliance có thể cải thiện như thế nào. Hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham dự với chúng tôi!

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 được hình thành từ những hội viên Alliance, những người ủng hộ cộng đồng và các nhà cung cấp.

Nhóm sẽ nói về cách cải thiện các chính sách của Alliance và chịu trách nhiệm:

- Cung cấp ý kiến phản hồi về những chương trình và chính sách.
- Đưa ra những đề nghị về việc tiếp cận dịch vụ cho hội viên, việc giáo dục và đáp ứng các nhu cầu của hội viên.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Chúng tôi muốn được nghe từ 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 trả lời để chúng tôi có thể cải thiện các chương trình của chúng tôi cho tất cả các hội viên.



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

2. Giới Thiệu Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của Quý Vị

Phản Tổng Quan về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe

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

Quý vị có thể trao đổi với một trong những nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách làm cho nó hiệu quả với quý vị.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Thời Điểm Bắt Đầu và Kết Thúc Bảo Hiểm của Quý Vị

Khi quý vị ghi danh vào Alliance, quý vị cần nhận được một thẻ ID hội viên Alliance và thư chào mừng trong vòng **hai (2) tuần** kể từ khi ghi danh. Quý vị cũng cần nhận được tập tài liệu chào mừng. Vui lòng trình thẻ này mỗi khi quý vị đến nhận bất cứ dịch vụ nào theo Alliance.

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. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của quý vị. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, xin vui lòng gọi cho Health Care Options (HCO), thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ tối theo số điện thoại miễn phí **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



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

Đôi khi Alliance không thể phục vụ quý vị nữa.

Alliance phải chấm dứt bảo hiểm của quý vị nếu:

- Quý vị chuyển ra khỏi quận hay đi tù.
- Quý vị không còn có Medi-Cal.
- Quý vị hội đủ điều kiện với một số chương trình miễn trừ.
- Quý vị cần được cấy ghép nội tạng chính (ngoại trừ việc cấy ghép thận và giác mạc).
- Quý vị ở trong cơ sở chăm sóc dài hạn lâu hơn **hai (2) tháng**.
- Quý vị vắng mặt tại tiểu bang lâu hơn **60 ngày**, trừ khi quý vị gửi văn bản thông báo tới chúng tôi trình bày rằng:
 - Quý vị có ý định trở lại California, và
 - Quý vị ra khỏi tiểu bang vì một trong những lý do sau:
 - Quý vị bị ốm hoặc gặp trường hợp cấp cứu.
 - Quý vị sống với các thành viên trong gia đình tại California và những người này có mặt tại Tiểu Bang trong thời điểm quý vị vắng mặt.
 - Quý vị vẫn còn giữ lại nhà cửa của quý vị tại California.
 - Vui lòng gửi thư đến:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Member Services Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
- Quý vị rời khỏi California và thực hiện bất cứ hành động nào sau đây tại một tiểu bang khác:
 - Mua, thuê hoặc cho thuê nhà.
 - Có việc làm.
 - Lấy bằng lái xe bên ngoài tiểu bang.
 - Xin trợ cấp.
- Quý vị không còn có Medi-Cal. Tiểu Bang California (không phải Alliance) quyết định tư cách hội đủ điều kiện Medi-Cal của quý vị.



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

- Nhóm mã hỗ trợ Medi-Cal của quý vị chuyển sang một nhóm mã không hội đủ điều kiện với chương trình quản lý chăm sóc Medi-Cal. Để tìm hiểu thêm về chương trình thu phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS) của Medi-Cal, vui lòng gọi tới Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda theo số **1.510.777.2300** hoặc số điện thoại miễn phí **1.800.698.1118**.
- Quý vị hội đủ điều kiện với một số chương trình miễn trừ.
- Quý vị cần được cấy ghép nội tạng chính (ngoại trừ việc cấy ghép thận và giác mạc).
- Quý vị được miễn trừ y tế, không phải ghi danh vào chương trình quản lý chăm sóc Medi-Cal.
- Việc ghi danh của quý vị là do một sai lầm của chúng tôi hoặc Tiểu Bang.
- Quý vị được ghi danh do vi phạm các quy chế của tiểu bang.
- Hợp đồng giữa Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California và chương trình Alliance kết thúc.

Tình trạng sức khỏe của quý vị hoặc việc sử dụng các dịch vụ của quý vị không phải là lý do để rút tên ghi danh ra khỏi Alliance, trừ khi quý vị đang nhận được các dịch vụ tại nhà hoặc cộng đồng hoặc dịch vụ chăm sóc dài hạn.

Nếu quý vị cho rằng quý vị buộc phải rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi vì tình trạng sức khỏe hoặc các yêu cầu dịch vụ của quý vị, quý vị có thể:

- Nộp đơn phản nàn bằng cách gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể tìm thấy mẫu đơn phản nàn trên trang mạng của Alliance **www.alamedaalliance.org**.

- Liên lạc với Văn Phòng Thanh Tra DHCS theo số điện thoại miễn phí **1.888.452.8609**.
- Yêu cầu duyệt xét bởi Ban Quản Lý Y Tế (Department of Managed Health Care, DMHC) bằng phương thức trực tuyến. Các mẫu đơn và hướng dẫn có tại trang mạng của DMHC tại **www.hmohelp.ca.gov**. Nếu quý vị có thắc mắc về cách yêu cầu duyệt xét, vui lòng gọi tới Trung Tâm Trợ Giúp DMHC theo số điện thoại miễn phí **1.888.466.2219** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TDD] **1.877.688.9891**).



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

Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (IHS)

Nếu quý vị là Người Da Đỏ Châu Mỹ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS). Quý vị cũng có thể ở lại hoặc rút tên ghi danh ra khỏi Alliance trong thời gian nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Người Da Đỏ Châu Mỹ có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi các chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ và trở lại với chương trình Medi-Cal thông thường (tính phí theo dịch vụ [FFS]) bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì. Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi tới ban Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (IHS) theo số **1.916.930.3927**.

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

Cách Thức Hoạt Động của Chương Trình của Quý Vị

Alliance là chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng với Bộ Dịch Vụ Y Tế California (DHCS). Các chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc là một cách sử dụng các nguồn tài nguyên chăm sóc sức khỏe hiệu quả về mặt chi phí mà cải thiện việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng chăm sóc. Alliance làm việc với các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ 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.

Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance có thể cho quý vị biết cách hoạt động của chương trình bảo hiểm sức khỏe, cách nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết, cách xếp lịch hẹn tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và cách tìm hiểu xem quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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

Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe

Quý vị có thể rời khỏi Alliance và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, xin vui lòng gọi cho Health Care Options (HCO), thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều theo số điện thoại **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).



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

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Quý vị có thể yêu cầu được rời khỏi Alliance trực tiếp tại địa chỉ:

Alameda County Social Services Agency

24100 Amador St.

Hayward, CA 94544

Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.698.1118**

Cần **15 đến 45 ngày** để xử lý yêu cầu được rời khỏi Alliance của quý vị. Để tìm hiểu thời điểm HCO chấp thuận yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi cho HCO, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều theo số điện thoại miễn phí **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Alliance sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu HCO cho rút tên ghi danh 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.

Những người hưởng bảo hiểm mà có thể yêu cầu được rút tên ghi danh cấp tốc bao gồm nhưng không hạn chế đối với những trẻ em nhận các dịch vụ theo Chương Trình Chăm Sóc Nuôi Tạm hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi (Adoption Assistance Program, AAP); hội viên có những nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, bao gồm nhưng không hạn chế đối với việc cấy ghép nội tạng chính; và hội viên đã ghi danh vào một chương trình Medi-Cal, Medicare hay chương trình quản lý chăm sóc thương mại khác.

Alliance là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người hưởng bảo hiểm của Medi-Cal ở Quận Alameda. Quý vị sẽ kết thúc tư cách hội viên của Alliance chỉ khi quý vị mất tư cách hội đủ điều kiện với Medi-Cal hoặc nếu quý vị rời khỏi khu vực phục vụ của Alliance.

Bảo hiểm Alliance của quý vị cũng có thể kết thúc nếu văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận địa phương của quý vị thay đổi cách thức hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal của quý vị.

Sinh Viên Đại Học Mà Chuyển sang một Quận Mới

Nếu quý vị chuyển sang một quận mới tại California để đi học đại học, Alliance sẽ đài thọ dịch vụ cấp cứu tại quận mới của quý vị. Dịch vụ cấp cứu dành cho mọi người ghi danh Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú.



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

Nếu quý vị ghi danh vào Medi-Cal và sẽ đi học đại học tại một quận khác, quý vị không cần nộp đơn xin Medi-Cal tại quận đó. Không cần nộp đơn xin Medi-Cal mới, bao lâu mà quý vị vẫn còn **dưới 21 tuổi**, chỉ tạm thời rời khỏi nhà và vẫn được khai là người phụ thuộc trong phân khai thuế của hộ gia đình.

Khi quý vị tạm thời chuyển ra khỏi nhà để đi học đại học, có **hai (2)** lựa chọn dành cho quý vị:

1. Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị rằng quý vị sẽ tạm thời chuyển đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Nếu Alliance không hoạt động tại quận mới, quý vị sẽ phải đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sang các lựa chọn có sẵn tại quận mới. Để được giải đáp các thắc mắc và để phòng tránh bất kỳ chậm trễ nào trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, xin vui lòng gọi cho Health Care Options (HCO), thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều theo số điện thoại miễn phí **1.800.430.4263** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.430.7077**).
2. Chọn không đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học tại một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể sử dụng các dịch vụ phòng cấp cứu tại quận mới. 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.

Chăm Sóc Liên Tục

Nếu quý vị hiện thăm khám với các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Alliance, trong một số trường hợp, quý vị có thể được chăm sóc liên tục và có thể thăm khám với họ trong thời gian **tối đa 12 tháng**.

Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới của Alliance chậm nhất vào **cuối khoảng thời gian 12 tháng**, quý vị sẽ cần chuyển sang các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Alliance.

Alliance có thể cho phép quý vị tiếp tục đến khám với một nhà cung cấp hay bác sĩ chuyên khoa không thuộc Alliance nếu chương trình quyết định rằng:

- Việc điều trị với nhà cung cấp không thuộc Alliance thích hợp về mặt y tế; và
- Quý vị hoặc nhà cung cấp không thuộc Alliance cung cấp cho chúng tôi bằng chứng rằng quý vị đã nhận được dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp của quý vị trong **12 tháng** qua, trước khi ghi danh với Alliance; và



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

- Nhà cung cấp không thuộc Alliance sẵn sàng chấp nhận mức thanh toán tương đương như các nhà cung cấp tương tự thuộc Alliance đối với các dịch vụ Medi-Cal.

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 dạng khác của dịch vụ chăm sóc liên tục.

Alliance cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho:

- Tình trạng cấp tính – Việc hoàn tất các dịch vụ được đài thọ sẽ được cung cấp bao lâu mà tình trạng cấp tính còn kéo dài.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh – Việc chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi **chào đời đến khi được 36 tháng**. Các dịch vụ được đài thọ sẽ được hoàn tất trong vòng **12 tháng** kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp của quý vị.
- Mang thai (bao gồm cả dịch vụ chăm sóc hậu sản) – Việc hoàn tất các dịch vụ được đài thọ sẽ được thực hiện trong khoảng thời gian mang thai.
- Tình trạng mãn tính nghiêm trọng – Việc hoàn tất các dịch vụ được đài thọ sẽ được thực hiện trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành một quá trình điều trị, và để chuẩn bị cho việc chuyển đổi an toàn sang một nhà cung cấp khác. Việc này sẽ được thực hiện khi Alliance tham khảo ý kiến với hội viên và nhà cung cấp không thuộc Alliance. Việc hoàn tất các dịch vụ được đài thọ **sẽ không được** quá **12 tháng** kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp của quý vị.
- Phẫu thuật hoặc thủ thuật – Những phẫu thuật và/hoặc thủ thuật mà Alliance đã cho phép như một phần trong quá trình điều trị được ghi trong hồ sơ. Điều này đã phải được đề nghị và ghi vào hồ sơ bởi nhà cung cấp không thuộc Alliance trong vòng **180 ngày** kể từ khi kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp.
- Bệnh giai đoạn cuối – Việc hoàn tất các dịch vụ được đài thọ sẽ được thực hiện trong khoảng thời gian của bệnh giai đoạn cuối. Các dịch vụ được đài thọ có thể vượt quá 12 tháng kể từ khi kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp với Alliance.

Alliance cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục nếu nhà cung cấp của quý vị ngưng làm việc với chúng tôi, nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc này từ họ trước khi kết thúc hợp đồng, nếu quý vị có một trong những tình trạng được liệt kê ở trên, và nếu nhà cung cấp đồng ý, bằng văn bản, cung cấp dịch vụ cho quý vị như được mô tả trong những điều khoản và điều kiện, mức bồi hoàn, trong thỏa thuận của họ với Alliance trước khi chấm dứt hợp đồng.

Nếu nhà cung cấp của quý vị không đồng ý với các điều khoản, điều kiện, và mức bồi hoàn này, chúng tôi không cần phải tiếp tục các dịch vụ của nhà cung cấp của quý vị sau ngày chấm dứt hợp đồng. Một hội viên có thể không được hoàn tất các dịch vụ hoặc quyền lợi mà không được đề cập trong tập sách nhỏ này.



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

Alliance **không** cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục nếu nhà cung cấp đó không còn hợp tác với Alliance vì nguyên nhân hoặc lý do kỹ thuật y khoa, gian lận hoặc hoạt động tội phạm khác.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và điều kiện tư cách hội đủ, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Chi Phí

Chi Phí của Hội Viên

Alliance cung cấp dịch vụ cho những người hội đủ điều kiện với Medi-Cal. Hội viên Alliance **không** phải trả cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị **sẽ không** có phí bảo hiểm hay tiền khấu trừ.

Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, vui lòng xem mục “**Quyền Lợi và Dịch Vụ**” trong cẩm nang này.

Cách Nhà Cung Cấp Được Thanh Toán

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

- Thanh toán theo đầu người – Alliance thanh toán cho một số nhà cung cấp một khoản tiền cố định mỗi tháng cho mỗi hội viên Alliance. Loại hình này được gọi là thanh toán theo đầu người. Alliance và các nhà cung cấp sẽ cùng làm việc với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Thanh toán phí theo dịch vụ (FFS) – Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hội viên Alliance và sau đó gửi cho Alliance một hóa đơn cho những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Loại hình này được gọi là thanh toán phí theo dịch vụ (FFS). Alliance và nhà cung cấp làm việc 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, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



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

Yêu Cầu Alliance Thanh Toán cho một Hóa Đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Quý vị có thể cần gửi cho chúng tôi bản sao hóa đơn đó. Alliance sẽ duyệt xét hóa đơn một khi nhận được.

Yêu Cầu Bồi Hoàn

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Alliance cần đài 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 thanh toán, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



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

3. Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc

Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe

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

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID hội viên Alliance và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị. Đừng bao giờ để cho bất cứ người nào khác sử dụng thẻ ID hội viên Alliance hay thẻ BIC 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 làm việc 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 quý vị muốn giữ lại một bác sĩ, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp của Alliance. Danh mục này có một danh sách với tất cả các PCP trong mạng lưới của Alliance. Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance có những thông tin khác giúp quý vị lựa chọn một PCP.

Để yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.



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

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

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

Phản Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (IHA)

Alliance đề nghị rằng, là một hội viên mới, quý vị cần đến thăm khám với PCP mới của quý vị trong **120 ngày** đầu tiên để được 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 giáo dục sức khỏe và các lớp học mà có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi để xếp lịch hẹn IHA cho quý vị, vui lòng nói cho người trả lời điện thoại rằng quý vị là hội viên của Alliance. Cho biết số ID hội viên Alliance của quý vị.

Mang theo thẻ ID hội viên Alliance và thẻ BIC đến cuộc hẹn của quý vị. Nên mang theo một danh sách các thuốc dùng và những câu hỏi trong lần thăm khám của quý vị. Chuẩn bị nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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

Chăm Sóc Thông Thường

Chăm sóc thông thường là việc chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Nó bao gồm việc chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và giúp quý vị phòng ngừa bệnh tật. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm việc kiểm tra sức khỏe thường xuyên, giáo dục sức khỏe và tư vấn. Ngoài việc chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc thông thường cũng bao gồm việc 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 mọi dịch vụ chăm sóc thông thường, bao gồm việc khám sức khỏe thông thường, tiêm chủng, điều trị, thuốc theo toa và tư vấn y tế.
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay xét nghiệm nếu quý vị cần



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

Giới thiệu (chuyên) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa, nếu cần thiết. Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc thông thường, vui lòng gọi tới PCP của mình để lấy hẹn. Hãy nhớ gọi tới PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Với trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hay đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) gần nhất.

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

Chăm Sóc Khẩn Cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa tính mạng. Chăm sóc khẩn cấp là cung cấp các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa sự tổn thương nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị từ một bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc từ biến chứng của một tình trạng quý vị đã có. Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp yêu cầu sự chăm sóc trong vòng **48** giờ. Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của Alliance, các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể được đài thọ. Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là một trường hợp bệnh cảm lạnh, viêm họng, cơn sốt, đau tai, bong gân cơ hoặc các dịch vụ chăm sóc sản phụ.

Nếu cần được chăm sóc khẩn cấp, xin gọi PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc với PCP của quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 phí **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 ER hay không, và để tìm hiểu thêm về những bệnh tật và tình trạng thông thường.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, vui lòng đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Quý vị không cần được chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ Alliance.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, xin vui lòng gọi cho Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda – Chương Trình ACCESS bất cứ lúc nào, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, theo số điện thoại miễn phí **1.800.491.9099**.

Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, vui lòng truy cập trang mạng DHCS bất cứ lúc nào tại

www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.



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

Chăm Sóc Cấp Cứu

Nếu cần được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hay đến ER gần nhất. Nếu cần được chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ Alliance.

Chăm sóc cấp cứu dành cho những bệnh trạng đe dọa tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một bệnh tật hay chấn thương mà một người bình thường có suy luận hợp lý (không phải một chuyên gia chăm sóc sức khỏe) 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 (hay sức khỏe của đứa bé chưa được sinh ra) 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 về bệnh trạng cấp cứu bao gồm:

- Chuyển dạ
- Xương bị gãy
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Tình trạng cấp cứu tâm thần
- Chảy máu nghiêm trọng
- Bồng nặng
- Đau dữ dội, đặc biệt ở lồng ngực

Đừng 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, người hiểu biết quý vị nhất. Nếu quý vị không chắc đó có phải là một bệnh trạng cấp cứu hay không, vui lòng gọi tới PCP của quý vị. 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 phí **1.888.433.1876**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến ER gần nhất, ngay cả khi nó không thuộc mạng lưới của Alliance. Nếu quý vị đến một ER, hãy yêu cầu họ gọi tới Alliance. Quý vị hay bệnh viện nơi quý vị được tiếp nhận cần gọi tới Alliance trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị du lịch ra ngoài Hoa Kỳ, không phải là Canada hay Mê-hi-cô, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance **sẽ không** đài thọ dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

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

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



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

Lưu ý: Đừng gọi 911 trừ khi đó là một trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ với trường hợp cấp cứu, không dành cho dịch vụ chăm sóc thông thường hay bệnh nhẹ như cảm lạnh hay viêm họng. Nếu đó là một trường hợp cấp cứu, xin gọi 911 hay đến ER gần nhất.

Chăm Sóc Nhạy Cảm

Dịch Vụ Nhạy Cảm Cho Người Lớn

Là người lớn, quý vị có thể không muốn đến khám với PCP của quý vị để được chăm sóc về một số vấn đề nhạy cảm hoặc riêng tư.

Quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào cho những loại dịch vụ chăm sóc này:

- Kế hoạch hoá gia đình
- Xét nghiệm HIV/AIDS
- Bệnh lây truyền qua đường tình dục

Bác sĩ hay phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Alliance. PCP không cần phải giới thiệu quý vị đối với những loại dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 phí **1.888.433.1876**.

Dịch Vụ Chỉ Cần Sự Ưng Thuận của Trẻ Vị Thành Niên

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

- Điều trị tình trạng lạm dụng ma túy và bia rượu (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).
- Kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai (ngoại trừ triệt sản) (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).



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

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**) đối với:
 - Trường hợp bị lạm dụng tình dục hay thể chất
 - Khi quý vị có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Thai Nghén
- Tấn công tình dục
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Alliance và quý vị **không** cần phải có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị thì mới nhận được những dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được giúp đỡ tiếp cận các dịch vụ này, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 phí **1.888.433.1876**. Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một nhân viên về những quan ngại sức khỏe của mình bằng cách gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn.

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. 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 tại văn phòng bác sĩ 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 tiểu bang trong vòng **90 ngày** kể từ khi có sự thay đổi.



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

Để yêu cầu bản sao của Bản Tiền Chỉ Thị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 các bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần họ.

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

Nếu cần được chăm sóc khẩn cấp, xin vui lòng gọi cho 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. Dịch vụ này bao gồm việc chăm sóc cho những tình trạng như bệnh cảm lạnh, viêm họng, sốt, đau tai hay căng cơ.

Với trường hợp cấp cứu, xin vui lòng gọi **911** hay đến phòng cấp cứu gần nhất.

Sự Phản Đối Về Mặt Đạo Đức

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

Những dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên trong gia đình của quý vị có thể cần có thể được đài thọ theo hợp đồng chương trình của quý vị:

- Phá thai
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp
- Điều trị tình trạng vô sinh



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

Triệt sản, kể cả việc thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con. Quý vị nên lấy thêm thông tin trước khi ghi danh. Để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần, vui lòng gọi tới bác sĩ mới, tổ hợp y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn.

Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance

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

Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance liệt kê những bệnh viện, nhà thuốc, 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 (IHS) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC).

Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance có tên, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được nói của nhà cung cấp Alliance. Danh mục cho biết nhà cung cấp 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.

Để yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance bất cứ lúc nào tại www.alamedaalliance.org.



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

Mạng Lưới Nhà Cung Cấp

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

Nếu nhà cung cấp của quý vị thuộc mạng lưới, bao gồm một PCP, bệnh viện hay nhà cung cấp khác có sự phản đối mang tính đạo đức về việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hay phá thai, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Để tìm hiểu thêm, vui lòng xem mục “**Sự Phản Đối Về Mặt Đạo Đức**” trong cẩm nang này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị có sự phản đối mang tính đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác mà sẽ cung cấp những dịch vụ mà quý vị cần. Alliance cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp. Xin vui lòng gọi tới Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Trong Mạng Lưới

Quý vị sẽ sử dụng những nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance cho những 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.

Nếu PCP của quý vị là một nhà cung cấp thuộc Children First Medical Group (CFMG) hoặc Community Health Center Network (CHCN), thông tin này sẽ có trên thẻ ID hội viên Alliance của quý vị. Nếu quý vị nhìn thấy một trong hai mạng lưới y tế đó được ghi trên thẻ ID hội viên Alliance của quý vị, điều đó có nghĩa là quý vị sẽ cần đến thăm khám với các bác sĩ chuyên khoa thuộc mạng lưới đó.

Nếu cần được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hay đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình và một số dịch vụ nhạy cảm, quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ở ngoài mạng lưới Alliance.



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

Để yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Ngoài Mạng Lưới hoặc Ngoài Khu Vực Dịch Vụ

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không có thỏa thuận làm việc với Alliance. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình và một số dịch vụ nhạy cảm, quý vị có thể phải trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ở ngoài mạng lưới Alliance. Nếu quý vị 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 bao lâu mà chúng cần thiết về mặt y tế và không có trong mạng lưới.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được trợ giúp tiếp cận các dịch vụ ngoài mạng lưới, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). 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 phí **1.888.433.1876**.

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, xin gọi ngay cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). 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 phí **1.888.433.1876**.

Nếu cần được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hay đến ER gần nhất. Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị du lịch đến Canada hay Mê-hi-cô và cần dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, Alliance sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị du lịch ra quốc tế ngoài Canada hay Mê-hi-cô và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Alliance **sẽ không** đài thọ dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một bệnh trạng đủ điều kiện của California Children's Services (CCS) và Alliance không có bác sĩ chuyên khoa nằm trong danh sách của 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.



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

Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, vui lòng xem mục “**Quyền Lợi hay Dịch Vụ**” trong cẩm nang này.

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 có dịch vụ được liệt kê ký hợp đồng với Alliance:

- **Thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, DME) và tiếp liệu y khoa** được cung cấp bởi nhà thầu của Alliance, đó là công ty California Home Medical Equipment (CHME).
- **Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú** là những dịch vụ được đài thọ và được cung cấp bởi Beacon Health Options, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của Alliance. Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, SMHS) nhận được thông qua Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (Chương Trình ACCESS).
- **Dịch vụ chuyên chở** được cung cấp thông qua 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.

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, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 dịch vụ chăm sóc chính (PCP) từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Alliance. PCP 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 yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên



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

của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Danh Mục Nhà Cung Cấp của Alliance sẽ cho biết nếu nhà cung cấp đó có đang tiếp nhận bệnh nhân. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance để kiểm tra.

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi quý vị trở thành hội viên của Alliance, quý vị có thể tiếp tục được thăm khám với bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Điều này được gọi là việc chăm sóc liên tục. Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục, vui lòng xem mục “**Giới Thiệu về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của Quý Vị**” trong cẩm nang này.

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.

Hãy nhớ rằng nếu quý vị **không** chọn PCP, Alliance sẽ chỉ định cho quý vị. Quý vị hiểu biết nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất quý vị nên chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, quý vị **không** cần phải chọn một PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới của Alliance. Hãy chắc chắn PCP này có nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Bệnh Viện

Trong trường hợp cấp cứu, xin 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 của Alliance. Những bệnh viện trong mạng lưới của Alliance được liệt kê trong Danh Mục Nhà Cung Cấp. Dịch vụ tại bệnh viện, không phải dịch vụ cấp cứu, cần phải có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).



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

Để yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (PCP)

Quý vị phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) **trong vòng 30 ngày** kể từ khi ghi danh vào Alliance. Tùy vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa (Obstetrician/Gynecologist, Ob/Gyn), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hay bác sĩ nhi khoa làm nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Một chuyên viên điều dưỡng (Nurse Practitioner, NP), trợ lý bác sĩ (Physician Assistant, PA) hay y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể hành động như PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được phân cho một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Quý vị cũng có thể chọn một cơ sở Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (IHS), 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 (1)** PCP cho toàn thể gia đình của quý vị mà là hội viên của Alliance.

Nếu quý vị **không** chọn một PCP **trong vòng 30 ngày** sau khi ghi danh, Alliance sẽ phân cho quý vị một PCP. Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới của Alliance. Hãy chắc chắn PCP này có nhận bệnh nhân mới.

Để thay đổi PCP của quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Việc thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Nếu quý vị ghi danh vào cả Medi-Cal và Medicare, quý vị **không** cần phải chọn một PCP.

PCP của quý vị sẽ:

- Thu xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần.
- Tìm hiểu tiền sử bệnh và nhu cầu của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và thông thường mà quý vị cần.



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

- Giữ hồ sơ y tế của quý vị.
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance để tìm một PCP trong mạng lưới của Alliance. Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance có danh sách các cơ sở IHS, FQHC, và RHC làm việc với Alliance.

Để yêu cầu một bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể truy cập Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance trực tuyến bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Lựa Chọn Bác Sĩ và Nhà Cung Cấp Khác

Quý vị hiểu biết 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 (1)** PCP để họ có thể biết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn chuyển sang một PCP mới, quý vị có thể làm như vậy bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới 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 việc thay đổi.

Để thay đổi PCP của quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Alliance có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của quý vị nếu PCP này hiện không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của Alliance hoặc không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở 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 quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc trễ hẹn. Nếu Alliance cần thay đổi PCP của quý vị, Alliance sẽ cho quý vị biết bằng văn bản.

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



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

Cuộc Hẹn Thăm Khám

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị.
- Chuẩn bị sẵn số ID Alliance.
- Để lại một lời nhắn cùng với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa.
- Mang theo thẻ ID hội viên Alliance và thẻ BIC đến cuộc hẹn của quý vị.
- 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 viên, nếu cần thiết.
- Đến cuộc hẹn thăm khám đúng giờ.
- Gọi ngay nếu quý vị không thể giữ cuộc hẹn hay 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 gặp trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hay đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất.

Thanh Toán

Quý vị **không** phải 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 những hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 Alliance. Nếu quý vị 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 bao lâu mà chúng cần thiết về mặt y tế và không có trong mạng lưới.



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

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng Alliance cần đòi 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.

Để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu thanh toán, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Để tìm hiểu thêm về việc bồi hoàn, vui lòng xem mục “**Giới Thiệu về Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của Quý Vị**” trong cẩm nang này.

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 (1)** lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt ra thời điểm đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa này.

Những dịch vụ khác mà có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật được thực hiện tại văn phòng, X-quang, xét nghiệm, trị liệu vật lý, và những vấn đề mãn tính mà 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 nó lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị bao lâu mà họ cho rằng quý vị cần được điều trị.

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

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu lâu dài hoặc muốn có một bản sao của chính sách giới thiệu Alliance, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



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

Dưới đây là các dịch vụ và chăm sóc mà quý vị **không** cần giấy giới thiệu đối với:

- Dịch vụ chăm cứu (**hai [2]** dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; sẽ cần giấy giới thiệu nếu cần khám thêm).
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, như chăm sóc tấn công tình dục.
- Dịch vụ nắn khớp xương (khi được cung cấp bởi FQHC và RHC).
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện.
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, xin gọi cho Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu Kế Hoạch Hóa Gia Đình theo số điện thoại **1.800.942.1054**).
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).
- Phần đánh giá sức khỏe ban đầu
- Các buổi thăm khám với Ob/Gyn.
- Các buổi thăm khám với PCP.
- Dịch vụ điều trị bệnh chân (khi được cung cấp bởi FQHC và RHC).
- Chăm sóc tiền sản.
- Dịch vụ phòng ngừa, như khám sức khỏe nhi khoa cho trẻ em.
- Điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục (chỉ với trẻ vị thành niên **từ 12 tuổi trở lên**).
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu.

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

- Điều trị lạm dụng ma túy và bia rượu.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú đối với:
 - Trường hợp bị lạm dụng tình dục hay thể chất.
 - Khi quý vị có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác.
- Chăm sóc thai nghén.

Chăm Sóc Bệnh Nhân Bị Tấn Công Tình Dục Sự Chấp Thuận Trước

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



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

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

Những dịch vụ sau đây luôn cần được sự tiên chấp thuận, ngay cả khi quý vị nhận chúng từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance:

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

Đối với một số dịch vụ, quý vị cần sự chấp thuận trước. Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Mục 1367.01(h)(2), Alliance sẽ quyết định các trường hợp tiên chấp thuận thông thường trong vòng **năm (5) ngày làm việc** kể từ khi Alliance nhận được thông tin được yêu cầu quyết định một cách phù hợp.

Đối với những yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp cho biết hay Alliance xác định rằng việc thực hiện theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng hay sức khỏe, hay 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 cấp tốc (nhận). Alliance sẽ đưa ra thông báo trong thời gian sớm nhất có thể theo tình trạng sức khỏe 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 Alliance 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 Alliance cần thêm thông tin hay thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ ở ngoài mạng lưới. Dịch vụ này bao gồm chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai.

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 nó đã không có tác dụng.



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

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, quý vị có thể chọn nhà cung cấp trong mạng lưới mà quý vị chọn. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Alliance sẽ trả chi phí xin ý kiến thứ hai nếu quý vị hay nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu điều đó 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.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Alliance cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, Alliance sẽ trả chi phí xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Alliance sẽ cho quý vị biết trong vòng **năm (5) ngày làm việc** liệu nhà cung cấp mà quý vị chọn xin ý kiến thứ hai có được chấp thuận hay không.

Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc phải đối mặt với một mối đe dọa nghiêm trọng và tức thời đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn đối với trường hợp bị mất mạng, chân tay, hoặc bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể chính, Alliance sẽ quyết định trong vòng **72 giờ** sau khi nhận được yêu cầu. 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, vui lòng xem mục “**Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề**” trong cẩm nang này.

Bác Sĩ Chuyên Khoa Sức Khỏe Phụ Nữ

Quý vị có thể đến một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới Alliance để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để 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 bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 phí **1.888.433.1876**.



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

Tiếp Cận Đúng Lúc Dịch Vụ Chăm Sóc

| Loại Cuộc Hẹn | Phải Có Được Cuộc Hẹn Trong Vòng |
|---|----------------------------------|
| Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà không cần có sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) | 48 giờ |
| Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà cần có sự chấp thuận trước (sự 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 chăm sóc sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải bác sĩ) | 10 ngày làm việc |
| Cuộc hẹn không khẩn cấp dành cho các dịch vụ hỗ trợ để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật, hoặc tình trạng sức khỏe 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 giờ một ngày, 7 ngày một tuần | Không lâu hơn 30 phút |
| Chăm sóc tiền sản ban đầu | 10 ngày làm việc |

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 cách nơi quý vị sống. Tiêu chuẩn thời gian và khoảng cách di chuyển khác nhau 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 di chuyển và khoảng cách này, một tiêu chuẩn khác được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế có thể được sử dụng.

Để xem các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách của Alliance đối với nơi quý vị sống, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



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

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

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sống, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một bác sĩ chuyên khoa gần quý vị hơn. Để được trợ giúp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Nếu Alliance không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một bác sĩ chuyên khoa ở gần quý vị hơn, quý vị có thể yêu cầu Alliance sắp xếp phương tiện vận chuyển để quý vị đến khám với bác sĩ chuyên khoa ngay cả khi bác sĩ chuyên khoa đó ở cách xa nơi quý vị sống. Địa điểm của bác sĩ chuyên khoa được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ bác sĩ chuyên khoa đó trong khuôn khổ các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển do Alliance quy định cho quận của quý vị, bất kể có bất kỳ tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào khác mà Alliance có thể sử dụng cho Mã Bưu Điện của quý vị.

Tình Trạng Cấp Cứu

Nếu quý vị đã bị di dời do gặp tình trạng khẩn cấp, quý vị sẽ có quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể ra ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ nếu nhà cung cấp trong mạng lưới không thể thăm khám cho quý vị do tình trạng khẩn cấp hoặc nếu quý vị ra khỏi khu vực do phải di dời.



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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

Những Dịch Vụ Được Alliance Đòi Thò

Mục này giải thích mọi dịch vụ được đòi thò cho quý vị với tư cách là hội viên của Alliance. Các dịch vụ của quý vị được đòi thò miễn phí với điều kiện là chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới. Alliance có thể đòi thò các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải hỏi Alliance về điều này. Chăm sóc cần thiết về mặt y tế nếu nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị bị bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng, hay giúp giảm đau đớn nghiêm trọng do một bệnh tật hay chấn thương được chẩn đoán.

Alliance cung cấp những loại dịch vụ sau:

- Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Bia Rượu và Chất Gây Nghiện
- Dịch vụ Ngoại Trú (Ngoại Chấn)
- Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Prevention Program, DPP)
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Dịch Vụ về Định Dạng Giới Tính
- Giáo Dục Sức Khỏe
- Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Homes Program, HHP)
- Chăm Sóc Cuối Đời và Giảm Đau
- Nhập viện
- Dịch Vụ Xét Nghiệm và X-Quang
- Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS)
- Chăm Sóc Sản Phụ và Trẻ Sơ Sinh
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần
- Dịch Vụ Nhi Khoa



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

- Dịch Vụ Thuốc Theo Toa
- Dịch Vụ Phòng Ngừa và Chăm Sóc Sức Khỏe và Quản Lý Bệnh Mãn Tính
- Dịch Vụ và Thiết Bị Phục Hồi Chức Năng và Tập Luyện Chức Năng
- Dịch Vụ Y Tế Từ Xa
- Dịch Vụ Cấy Ghép
- Dịch Vụ Chuyên Chở
- Dịch Vụ Nhãn Khoa

Vui lòng 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

Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Bia Rượu và Chất Gây Nghiện

Alliance đòi hỏi:

- Khám sàng lọc lạm dụng rượu và các biện pháp can thiệp tư vấn sức khỏe hành vi.
- Nằm viện cần thiết về mặt y tế để điều trị các triệu chứng cai nghiện bia rượu.
- Dịch vụ chuyên chở không phải y tế để điều trị rối loạn do sử dụng bia rượu và chất gây nghiện.

Dịch Vụ Ngoại Trú (Ngoại Chấn)

Chủng Ngừa Ở Người Lớn

Alliance đòi hỏi những chủng ngừa được đề nghị bởi Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Quý vị có thể nhận được các chủng ngừa cho (tiêm chủng) người lớn từ nhà thuốc hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần có sự chấp thuận 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, giảm miễn cảm dị ứng, hay trị liệu miễn dịch.



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

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.

Dịch Vụ Nắn Khớp Xương

Alliance đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn với việc điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương giới hạn ở **hai (2)** lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ châm cứu, thính học, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ. Alliance có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Các hội viên sau đây 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; hoặc
- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện, FQHC hoặc RHC.

Dịch Vụ Chạy Thận/Thẩm Tách Thận

Alliance đòi hỏi việc điều trị chạy thận. Alliance cũng đòi hỏi dịch vụ thẩm tách thận (chạy thận mãn tính) nếu PCP của quý vị và Alliance chấp thuận dịch vụ đó.

Phẫu Thuật Ngoại Trú

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

Dịch Vụ Bác Sĩ

Alliance đòi hỏi các dịch vụ bác sĩ mà cần thiết về mặt y tế.



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**). Truy cập trực tuyến tại **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 con người. Bao gồm mất cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân chi phối các chức năng của chân.

Các liệu pháp điều trị

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

- Hóa trị liệu
- Bức xạ trị liệu

Những biện pháp điều trị này cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP)

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình này được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình kéo dài **một (1) năm**.

Chương trình này có thể kéo dài sang năm thứ hai cho các hội viên đủ điều kiện.

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

- Cung cấp huấn luyện viên đồng đẳng.
- Khuyến khích và phản hồi.
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu.
- Hướng dẫn việc tự giám sát và giải quyết vấn đề.
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu.

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về hội đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP.

Để tìm hiểu thêm về chương trình và tư cách hội đủ điều kiện, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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

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

Dịch Vụ Cấp Cứu

Dịch Vụ Nội Trú và Ngoại Trú Cần Thiết để Điều Trị một Trường Hợp Y Tế Cấp Cứu

Alliance đòi hỏi 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 Mê-hi-cô.

Một trường hợp cấp cứu y tế là một tình trạng y tế 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, người không chuyên môn biết suy luận (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y tế có thể cho rằng tình trạng đó 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
- Trong trường hợp của một phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, có nghĩa là tình trạng chuyển dạ vào một thời điểm khi một trong hai tình huống sau đây sẽ xảy ra:
 - Không có đủ thời gian để chuyển quý vị đến một bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh con.
 - Việc chuyển viện có thể đe dọa đến sức khỏe hay sự an toàn của quý vị hay của đứa con chưa được sinh ra của quý vị.

Dịch Vụ Chuyên Chở Cấp Cứu

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

Dịch Vụ về Định Dạng Giới Tính

Alliance đòi hỏi các dịch vụ liên quan đến chứng rối loạn định dạng giới tính, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:



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

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần & hành vi;
- Liệu pháp hoóc-môn; và
- Các thủ thuật phẫu thuật

Để xác định nhà cung cấp thích hợp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] 711/1.800.735.2929).

Giáo Dục Sức Khỏe

Quý vị đóng một vai trò chủ động trong sức khỏe của quý vị. Các Chương Trình Sức Khỏe Alliance có các tài liệu phát tay, công cụ, lớp học và chương trình để giúp quý đạt được những mục tiêu sức khỏe của mình.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi đến các Chương Trình Sức Khỏe Alameda theo số **1.510.747.4577** hoặc xem mục Live Healthy (Sống Lành Mạnh) trên trang mạng của Alliance tại www.alamedaalliance.org.

Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức Khỏe (HHP)

Alliance sẽ đài thọ cho các dịch vụ của Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức khỏe (HHP) đối với những hội viên mắc một số bệnh lý 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 lý mãn tính.

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 lý mãn tính. Quý vị có thể gọi cho Alliance để tìm hiểu về những bệnh lý đủ điều kiện, và;
- Quý vị đáp ứng **một (1)** trong những tiêu chí sau đây:
 - Quý vị mắc từ **ba (3)** tình trạng mãn tính đủ điều kiện trở lên với chương trình HHP
 - Quý vị đã nằm viện trong năm ngoái



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

- Quý vị đã khám tại khoa cấp cứu từ ba (3) lần trở lên trong năm ngoái; 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 dài hơn tháng nhập viện và cả tháng tiếp theo.

Dịch Vụ Được HHP Đài Thọ

HHP sẽ phân công cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và đội ngũ chăm sóc để làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối dịch vụ chăm sóc 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

Chi Phí cho Hội Viên

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

Chăm Sóc Cuối Đời và Giảm Đau

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau cho trẻ em và người lớn. Những dịch vụ chăm sóc này giúp giảm bớt những mệt mỏi về mặt thể chất, tinh thần, xã hội và tâm linh. Những dịch vụ này sẽ cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).

Dịch vụ chăm sóc cuối đời là quyền lợi dịch vụ dành cho các hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào quản lý cơn đau và các triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.



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

Dịch vụ chăm sóc cuối đời bao gồm:

- 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 tư vấn.
- Dịch vụ về thuốc và sinh phẩm.
- Hỗ trợ sức khỏe tại gia và dịch vụ làm việc nhà.
- Dịch vụ chăm sóc tạm thế cho bệnh nhân nội trú mỗi lần lên đến **năm (5) ngày liên tiếp** trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời.
- Dịch vụ y tế xã hội.
- Tiếp liệu và thiết bị y khoa
- Các dịch vụ điều dưỡng.
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ.
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý 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 sự đau đớn. Chăm sóc giảm đau **không** yêu cầu hội viên phải có tuổi thọ dự kiến 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 được tiếp nhận vào bệnh viện.



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

Dịch Vụ Xét Nghiệm và X-Quang

Allianceđài thọ các dịch vụ phòng xét nghiệm và chụp X-quang ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Nhiều loại thủ thuật hình ảnh cao cấp khác nhau được đài thọ dựa trên tính cần thiết về mặt y tế và có thể cần có sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

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

Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS)

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

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo sự chấp thuận của Alliance.
- Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng theo phê duyệt của Alliance.
- Dịch vụ chăm sóc cá nhân.
- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân tự chỉ định.
- Lựa Chọn Đầu Tiên Tại Cộng Đồng (Community First Choice, CFC).

Chăm Sóc Sản Phụ và Trẻ Sơ Sinh

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

- Dịch vụ tại trung tâm sinh sản
- Giáo dục và hỗ trợ việc nuôi con bằng sữa mẹ
- Dịch vụ y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Chăm sóc sinh con và hậu sản
- Chẩn đoán và tư vấn rối loạn di truyền thai nhi
- Chuyên gia tư vấn về nuôi con bằng sữa mẹ
- Hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM)
- Chăm sóc tiền sản



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

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú

Alliance đòi hỏi cho hội viên để được đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước). Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm 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 tâm thần sẽ giới thiệu dịch vụ khám sàng lọc sức khỏe tâm 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 tâm thần của quý vị xác định quý vị ở trong tình trạng suy yếu nhẹ hay vừa phải hoặc chịu thương tổn chức năng tâm thần, cảm xúc hay hành vi, Alliance có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thông qua Beacon Health Options, đối tác chăm sóc sức khỏe tâm thần của chúng tôi.

Alliance đòi hỏi các dịch vụ sức khỏe tâm thần sau đây:

- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề.
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý).
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần liên quan đến mang thai và sinh nở.
- Phòng xét nghiệm, thuốc, tiếp liệu và chất bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú.
- Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc.
- Tư vấn tâm thần.
- Trắc nghiệm tâm lý khi được xác định về mặt lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tâm thần.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Nếu kết quả kiểm tra sàng lọc sức khỏe tâm thần xác định quý vị có thể có mức độ thương tổn cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị với chương trình sức khỏe tâm thần quận để được đánh giá.



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

Dịch Vụ Nhi Khoa

Alliance đài thọ:

- Dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).
- Nếu quý vị hay con quý vị **dưới 21 tuổi**, Alliance đài thọ những lần 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 các vấn đề. Khám sức khỏe thường xuyên giúp bác sĩ của quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào về y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện. 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 nó không thuộc dịch vụ khám sức khỏe thường xuyên của 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.
- Khi một vấn đề thể chất hay sức khỏe tâm thần được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe hay khám sàng lọc, trẻ có thể nhận được dịch vụ chăm sóc 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:
 - Điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT) cho chứng rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
 - Quản lý trường hợp, quản lý trường hợp mục tiêu và giáo dục sức khỏe.
 - Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bệnh viện.
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, có thể là thiết bị, vật liệu và dụng cụ y tế.
 - Trị liệu vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và vận động.
 - Phẫu thuật tạo hình, là các phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các kết cấu bất thường của cơ thể do các khiếm khuyết bẩm sinh, các dị tật phát triển, chấn thương, viêm nhiễm, u bướu hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc để tạo ra một diện mạo bình thường.



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

- Tiêm chủng để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe.
- Điều trị thị giác và thính giác, có thể là mắt kính và dụng cụ trợ thính.
- Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Alliance không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, Alliance sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp mà quý vị cần. Các dịch vụ này bao gồm:
 - Dịch vụ điều dưỡng riêng.
 - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng về sức khỏe tâm 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 Thuốc Theo Toa

Nhà Thuốc

Nếu quý vị mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải lấy thuốc theo toa của quý vị từ một nhà thuốc trong mạng lưới của Alliance. Alliance có một mạng lưới nhà thuốc lớn ở các quận Alameda, Contra Costa, San Francisco, San Joaquin, Santa Clara và San Mateo. Các nhà thuốc bên ngoài khu vực này có thể không nằm trong mạng lưới nhà thuốc của chúng tôi và có thể không thể bán thuốc theo toa của quý vị.

Quý vị có thể tìm thấy nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể tìm thấy một danh sách các nhà thuốc làm việc với Alliance trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Alliance bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Một khi quý vị chọn một nhà thuốc, vui lòng mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với thẻ ID hội viên 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 quý vị, hãy nhớ hỏi dược sĩ. Nếu quý vị di chuyển hoặc ra khỏi khu vực, các trường hợp ngoại lệ sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) của Alliance.

Thuốc Được Đãi Thọ

Nhà cung cấp của quý vị có thể kê cho quý vị thuốc có trong Danh Mục Thuốc Alliance. Một danh mục thuốc là một danh sách thuốc (cả thuốc biệt dược và thuốc gốc) được chương trình đãi thọ. Thuốc trong danh mục thuốc của Alliance an toàn và hiệu quả. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này mỗi **ba (3) tháng** một lần.



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

- Trước khi sử dụng thuốc không có trong danh sách này, trước tiên quý vị phải thử loại thuốc ưu tiên mà Alliance đòi hỏi.
- 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 liên lạc với Alliance để yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) trước khi quý vị nhận thuốc đó.
- Các mẫu thuốc do bác sĩ của quý vị cung cấp miễn phí không nhất thiết phải được Alliance đòi hỏi và vẫn có thể yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) của Alliance.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng xem các mục “**Sự Cho Phép Trước**” và “**Ngoại Lệ Bảo Hiểm**” trong cẩm nang này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh Mục Thuốc Alliance hay không hoặc để nhận bản sao, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Thuốc Alliance trên trang mạng của Alliance bất cứ lúc nào tại **www.alamedaalliance.org**.

Nếu một loại thuốc cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) trước khi một nhà cung cấp có thể kê thuốc đó, Alliance sẽ duyệt xét và quyết định về những yêu cầu này trong vòng **24 giờ**.

- Một dược sĩ hay ER tại bệnh viện có thể cấp cho quý vị một lượng thuốc cấp cứu dùng trong **ba ngày** nếu họ cho rằng quý vị cần. Alliance sẽ trả cho lượng thuốc cấp cứu này.
- Nếu Alliance từ chối 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.
- Một số loại thuốc được đòi hỏi trực tiếp bởi Medi-Cal thay vì Alliance. Nếu quý vị cần được điều trị bằng bất kỳ loại thuốc nào mà không được Alliance đòi hỏi, Medi-Cal có thể thanh toán trực tiếp cho các loại thuốc này.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng xem mục “**Trường Hợp Loại Trừ**” và “**Trường Hợp Giới Hạn**” trong cẩm nang này.



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

Quy Định Dùng Thuốc Gốc

Các loại thuốc có trong Danh Mục Thuốc Alliance có thể có các loại thuốc gốc tương đương. Những loại thuốc này được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận và được coi là an toàn và hiệu quả.

Alliance yêu cầu quý vị dùng thuốc gốc trước. Thuốc gốc sẽ có chung thành phần hoạt tính như dạng biệt dược của nó. Thuốc gốc được FDA chấp thuận hiệu quả như thuốc biệt dược. Nếu bác sĩ của quý vị chỉ định rằng quý vị cần một loại thuốc biệt dược thay vì thuốc gốc, bác sĩ của quý vị sẽ cần gửi Yêu Cầu Cho Phép Trước (Prior Authorization, PA) về Thuốc Theo Toa trước khi cấp thuốc biệt dược đó.

Quý vị phải sử dụng dạng thuốc gốc của một loại thuốc biệt dược khi có sẵn thuốc gốc trừ khi:

- Bác Sĩ của quý vị đưa ra các ghi chú lâm sàng cho biết lý do y tế tại sao quý vị không thể sử dụng thuốc gốc.
- Quý vị đã thử **ít nhất ba (3)** phiên bản thuốc gốc khác nhau của thuốc đó, HOẶC thuốc gốc không có thuốc biệt dược tồn tại.

Vui lòng tham khảo Hướng Dẫn Duyệt Xét Thuốc của Alliance đối với các loại thuốc Chỉ Có Thuốc Biệt Dược để biết thêm yêu cầu.

Sự Cho Phép Trước (PA) và Ngoại Lệ Bảo Hiểm

Nếu toa thuốc của quý vị dành cho một loại thuốc không có trong Danh Mục Thuốc Alliance, bác sĩ hoặc nhà thuốc của quý vị phải liên hệ với Alliance và gửi Mẫu Yêu Cầu Cho Phép Trước (PA) về Thuốc Theo Toa thông thường. Alliance sẽ duyệt xét mẫu yêu cầu trong vòng **24 giờ**. Nếu quý vị cần mua thuốc theo toa sau giờ làm việc, vào cuối tuần hoặc ngày lễ, nhà thuốc của quý vị có thể cấp **lượng đủ dùng trong ba ngày** của thuốc có trong danh mục và thuốc không có trong danh mục dựa trên đánh giá lâm sàng của dược sĩ.

Nếu quý vị cần mua thêm thuốc theo toa, vui lòng gọi cho bác sĩ hoặc nhà thuốc của quý vị **ít nhất 3 ngày** trước khi quý vị hết thuốc. Nếu quý vị hoàn toàn hết thuốc cần thiết về mặt y tế, dược sĩ của quý vị có thể cấp cho quý vị đủ thuốc dùng cho đến khi việc mua thêm thuốc được cho phép hoặc bị từ chối. Một số loại thuốc trong Danh Mục Thuốc Alliance có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị, không phải nhà thuốc, nộp trực tiếp Mẫu PA về Thuốc Theo Toa cho Ban Dịch Vụ Nhà Thuốc Alliance để được duyệt xét.



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

Nếu quý vị đang dùng thuốc đã từng có trong Danh Mục Thuốc Alliance nhưng hiện không còn trong danh sách, quý vị vẫn có thể dùng thuốc này miễn là bác sĩ của quý vị cho rằng không thể sử dụng danh mục thuốc thay thế và thuốc vẫn được coi là an toàn và hiệu quả.

Nếu quý vị đã được kê toa và hiện đang sử dụng một loại thuốc đơn nguồn (tức là thuốc biệt dược) thường xuyên khi quý vị gia nhập Alliance, Alliance sẽ tiếp tục đòi hỏi cho loại thuốc đó. Có thể cần phải nộp Mẫu Yêu Cầu PA về Thuốc Theo Toa để thông báo cho chúng tôi biết rằng quý vị đã sử dụng thuốc đó.

Nếu quý vị chuẩn bị đi du lịch và cần một loại thuốc trong hơn **30 ngày**, Alliance sẽ cho phép tối đa **một (1)** ngoại lệ mỗi loại thuốc mỗi năm nếu tất cả những thông tin sau đây được trình:

- Ngày khởi hành;
- Ngày trở về; và

Nơi đến. Trường Hợp Loại Trừ

Có một số dược phẩm mà Alliance không đòi hỏi.

Những dược phẩm này bao gồm:

- Vật dụng tiện nghi hoặc tiện lợi.
- Thuốc hỗ trợ sinh sản (thuốc giúp quý vị và bạn đời của quý vị mang thai).
- Dược phẩm mang tính điều tra nghiên cứu (dược phẩm được nghiên cứu trong một thử nghiệm hoặc được dùng cho một lý do chưa được chứng minh).
- Vật dụng được dùng để vệ sinh (trừ khi đã đáp ứng các tiêu chí của Medi-Cal. Alliance sẽ đòi hỏi các loại kem và dung dịch vệ sinh dùng cho chứng tiêu tiểu không kiểm soát khi có nhu cầu y tế).
- Thuốc chỉ dành cho mục đích thẩm mỹ.
- Thuốc điều trị để tóc mọc hay điều trị tình trạng rụng tóc.
- Thuốc được dùng để điều trị chấn thương liên quan đến bồi thường người lao động.
- Thuốc được dùng để điều trị chứng rối loạn tình dục hay cương dương.
- Những dược phẩm không được FDA chấp thuận (như Thực Phẩm Y Tế, phương thuốc từ thảo mộc, một số thuốc bổ, thực phẩm đặc biệt hay những thực phẩm ăn kiêng).



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

- Sản phẩm dinh dưỡng hay vật dụng tiện lợi được dùng trong nhà.
- Dược phẩm mua tự do (trừ khi được Alliance chấp thuận).
- Các dịch vụ mà ai đó tham gia thử nghiệm lâm sàng thường nhận được miễn phí từ các nhà tài trợ của thử nghiệm.

Trường Hợp Giới Hạn

Các giới hạn có thể áp dụng cho thuốc trong danh mục thuốc. Một số ví dụ về các giới hạn bao gồm độ tuổi của hội viên, số lượng thuốc, khoảng thời gian thuốc được cấp, và dạng liều dùng (viên nén, chất lỏng, viên nang, kem). Những giới hạn này được lập ra vì sự an toàn cho quý vị.

Hầu hết các loại thuốc biệt dược và thuốc gốc được đòi hỏi với số lượng dùng trong **30 ngày** trong khoảng thời gian **30 ngày**. Trong một số trường hợp, bác sĩ của quý vị có thể kê một toa thuốc cho số lượng dùng trong 90 ngày đối với các loại thuốc điều trị duy trì. Những thuốc điều trị duy trì là những thuốc mà quý vị cần dùng trong một thời gian dài và được cung cấp dưới dạng thuốc gốc, như thuốc để điều trị chứng huyết áp cao, bệnh tiểu đường, bệnh suyễn và một số thuốc ngừa thai được FDA chấp thuận. Một số thuốc chuyên khoa như thuốc điều trị ung thư chỉ có thể được chấp thuận với số lượng tối đa **14 ngày** dùng mỗi lần. Nếu quý vị cần một loại thuốc lâu hơn so với những thuốc chúng tôi đòi hỏi, bác sĩ của quý vị cần gửi Mẫu Yêu Cầu PA về Thuốc Theo Toa đến Ban Dịch Vụ Nhà Thuốc Alliance để được duyệt xét.

Trong một số trường hợp, Alliance yêu cầu quý vị trước hết thử dùng một số loại thuốc để điều trị cho tình trạng của quý vị trước khi chúng tôi đòi hỏi cho một loại thuốc khác điều trị cho cùng tình trạng đó. Vui lòng tham khảo Hướng Dẫn Duyệt Xét Thuốc của Alliance đối với các loại thuốc Trị Liệu Từng Bước để biết về những yêu cầu khác.

Một số loại thuốc có thể được đòi hỏi trực tiếp bởi Medi-Cal thay vì Alliance. Trong những trường hợp này, quý vị sẽ cần trình cho nhà thuốc thẻ Medi-Cal của quý vị do tiểu bang cấp.

Những loại thuốc/tình trạng này bao gồm:

- Thuốc theo toa hội đủ điều kiện của California Children's Services (CCS).
- Một số phương pháp điều trị và dược phẩm cho bệnh ưa chảy máu.
- Một số thuốc trị liệu tâm lý.
- Việc điều trị và phòng ngừa Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người (HIV) và AIDS.
- Thuốc giúp điều trị tình trạng lạm dụng chất gây nghiện (như Suboxone, Narcan, Naltrexone, Antabuse).



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

Nếu Alliance từ chối yêu cầu của quý vị về thuốc theo toa dựa trên quyết định rằng thuốc đó mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, quý vị có thể yêu cầu khiếu nại.

Để tìm hiểu thêm về quy trình khiếu nại, vui lòng tham khảo mục “**Khiếu Nại**” trong cẩm nang này.

Alliance sẽ đài thọ một loại thuốc nhằm mục đích sử dụng ngoài hướng dẫn chỉ định (ví dụ: đối với bệnh trạng không được FDA chấp thuận sử dụng) nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

- Thuốc được FDA chấp thuận.
- Nếu thuốc đó không có trong danh mục thuốc, trước tiên quý vị phải thử ít nhất **ba (3)** loại thuốc khác nhau có trong danh mục thuốc.
- Thuốc này cần thiết về mặt y tế để điều trị bệnh trạng đó, và thuốc nằm trong Danh Mục Thuốc Alliance. Nếu thuốc không có trong danh mục thuốc của chương trình **hoặc** nhà thuốc hoặc bác sĩ của quý vị chỉ định rằng không thể sử dụng thuốc gốc, bác sĩ của quý vị sẽ cần gửi Mẫu Yêu Cầu PA về Thuốc Kê Toa cho Ban Dịch Vụ Nhà Thuốc Alliance để được duyệt xét.
- Thuốc không được liệt kê là quyền lợi Medi-Cal Bị Loại Trừ hoặc Giới Hạn.
- Thuốc được kê toa bởi bác sĩ hoặc nhà cung cấp được cấp phép để điều trị bệnh trạng đó.

Thanh Toán Thuốc

Quý vị sẽ không bao giờ được yêu cầu phải tự thanh toán cho một loại thuốc nếu nó được Alliance đài thọ. Trong trường hợp bác sĩ của quý vị đã kê toa cho một loại thuốc không được đài thọ, bác sĩ của quý vị phải nộp Mẫu Yêu Cầu PA về Thuốc Kê Toa hoặc gửi toa thuốc mới đến nhà thuốc đối với một loại thuốc được đài thọ. Nếu cần thiết phải điều trị bệnh trạng của quý vị, Alliance sẽ luôn cung cấp cho quý vị loại thuốc đã được yêu cầu hoặc cung cấp cho quý vị loại thuốc thay thế chấp nhận được và cũng có tác dụng với quý vị.

Bồi Hoàn Nhà Thuốc

Alliance sẽ chỉ duyệt xét các yêu cầu bồi hoàn thuốc tại nhà thuốc (không bao gồm thuốc không có toa) nếu nhận được trong vòng **90 ngày theo lịch** kể từ ngày nhận dịch vụ. Alliance không thể chấp nhận yêu cầu bồi hoàn đối với các khoản thanh toán đã được thanh toán trong **hơn 90 ngày theo lịch** sau ngày nhận dịch vụ.



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

Những điều sau đây áp dụng cho việc bồi hoàn:

- Nếu thuốc không có trong danh mục thuốc, Mẫu Yêu Cầu PA về Thuốc Theo Toa phải có trong hồ sơ tại thời điểm nhận dịch vụ để đủ điều kiện được bồi hoàn.
- Nếu nhà thuốc không thuộc mạng lưới Alliance, yêu cầu bồi hoàn sẽ không được duyệt xét hoặc xử lý.
- Các thuốc được kê toa cho các dịch vụ cấp cứu bên ngoài Hoa Kỳ không phải là quyền lợi được đài thọ thông qua nhà thuốc.
- Thuốc đó phải có trong Danh Mục Thuốc của Alliance.

Cần phải có các giấy tờ sau đây để Alliance xử lý yêu cầu của quý vị:

- Bằng chứng thanh toán (ví dụ: biên nhận trong trường hợp đã thanh toán); và
- Tập sách nhỏ về thuốc của nhà thuốc.

Nếu quý vị không có tập sách nhỏ về thuốc của nhà thuốc, có thể nộp hồ sơ quá trình dùng thuốc của nhà thuốc với điều kiện là hồ sơ đó cho thấy thuốc, liều lượng và ngày nhận dịch vụ. Quý vị có thể lấy tập sách nhỏ này từ nhà thuốc.

Bảo Hiểm Khác cho Thuốc Theo Toa

Nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, chúng tôi sẽ điều phối bảo hiểm mà quý vị nhận được theo Alliance với bảo hiểm khác của quý vị. Chúng tôi sẽ sử dụng các quy tắc điều phối quyền lợi (Coordination Of Benefits, COB) từ Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California. Quy tắc COB quyết định bảo hiểm nào thanh toán trước. Theo các quy tắc này, Medi-Cal luôn thanh toán sau cùng sau khi tất cả các bảo hiểm khác đã được lập hóa đơn. Alliance sẽ chỉ thanh toán tối đa một số tiền mà khi được cộng cùng với khoản thanh toán từ bảo hiểm khác, sẽ bằng với quyền lợi Medi-Cal. Đôi khi, điều này có nghĩa là Alliance sẽ không thanh toán bất cứ khoản gì vì bảo hiểm khác đã thanh toán toàn bộ số tiền. Trong những trường hợp này, nhà thuốc của quý vị không được phép yêu cầu quý vị trả thêm. Nếu họ yêu cầu, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Nếu quý vị có bảo hiểm thương mại cùng với bảo hiểm Alliance, nhà thuốc của quý vị phải lập hóa đơn bảo hiểm thương mại trước và sau đó gửi khoản đồng thanh toán cho Alliance. Nhà thuốc của quý vị sẽ biết cách lập hóa đơn với **hai (2)** bảo hiểm khác nhau. Nếu nhà thuốc có thắc mắc về cách xử lý việc này, họ có thể gọi cho Nhân Viên Quản



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

Lý Quyền Lợi Nhà Thuốc (PBM) Alliance, Đường Dây Trợ Giúp Perform Rx miễn phí theo số **1.855.508.1713**. Xin lưu ý số điện thoại này chỉ dành cho các Nhà Thuốc để gọi điện và họ sẽ không thể giúp quý vị về các dịch vụ liên quan đến hội viên.

Nếu quý vị có bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare Phần D (Medicare Part D, MPD), tất cả các thuốc theo toa đủ điều kiện với Medicare phải được lập hóa đơn trực tiếp với Chương Trình Medicare của quý vị. Alliance không thể thanh toán khoản đồng thanh toán cho các loại thuốc đủ điều kiện MPD. Nếu quý vị có Medicare Phần B, một số loại thuốc và tiếp liệu (ví dụ: tiếp liệu xét nghiệm bệnh tiểu đường) trước tiên phải được lập hóa đơn với Medicare Phần B. Alliance sẽ chi trả mọi chi phí còn lại sau khi Medicare Phần B đã được lập hóa đơn. Nhà thuốc của quý vị sẽ biết cách lập hóa đơn với **hai (2)** bảo hiểm khác nhau. Nếu nhà thuốc có thắc mắc về cách xử lý việc này, họ có thể gọi cho Nhân Viên Quản Lý Quyền Lợi Nhà Thuốc (Pharmacy Benefit Manager, PBM) Alliance, Đường Dây Trợ Giúp Perform Rx miễn phí theo số **1.855.508.1713**. Xin lưu ý số điện thoại này chỉ dành cho các Nhà Thuốc để gọi điện và họ sẽ không thể giúp quý vị về các dịch vụ liên quan đến hội viên.

Dịch Vụ Phòng Ngừa và Chăm Sóc Sức Khỏe và Quản Lý Bệnh Mãn Tính

Alliance đài thọ:

- Một lượng thuốc ngừa thai bằng hoóc-môn dùng trong **12 tháng** được FDA phê chuẩn, tự dùng, được cấp một (1) lần.
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Những đề nghị về Bright Futures của Cơ Quan Quản Lý Nguồn Tài Nguyên và Dịch Vụ Y Tế.
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được đề nghị bởi Viện Y Học.
- Dịch vụ cai hút thuốc.
- Lực Lượng Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ (U.S. Preventive Services Task Force, USPSTF) A và B đề nghị các dịch vụ phòng ngừa.
- Các vắc-xin được đề nghị bởi Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP).

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



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

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 chấp thuận trước (sự cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Dịch Vụ và Thiết Bị Phục Hồi Chức Năng và Tập Luyện Chức Năng

Châm Cứu

Alliance đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, điều chỉnh hay làm giảm bớt sự nhận biết cơn đau mãn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng thường được công nhận. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hay không có chạy điện kích thích bằng kim) giới hạn ở **hai (2)** dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ thính học, 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 khi 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 (2)** lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ châm 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 khi cần thiết về mặt y tế.

Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi (BHT)

Việc điều trị sức khỏe hành vi (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, mà 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.



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

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 Alliance chấp thuận, và được cung cấp theo một cách mà tuân thủ kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Dịch vụ BHT được cung cấp bởi Beacon Health Options.

Thử Nghiệm Lâm Sàng Bệnh Ung Thư

Alliance đòi hỏi một thử nghiệm lâm sàng nếu liên quan đến việc ngăn ngừa, phát hiện hoặc điều trị 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 (FDA), Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (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 (National Institutes of Health, NIH), FDA, Bộ Quốc Phòng (Department of Defense, DoD) hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (Veterans Affairs, VA).

Phục Hồi Chức Năng Tim

Alliance đòi hỏi các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú nếu cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ này sẽ cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

Mắt Kính & Tròng Kính cho Bệnh Nhân Đục Thủy Tinh Thể

Alliance đòi hỏi tròng kính bên ngoài (kính áp tròng hoặc mắt kính) và kính nội nhãn mà cần thiết về mặt y tế sau khi phẫu thuật bệnh đục thủy tinh thể.

Giải Phẫu Thẩm Mỹ

Alliance không đòi hỏi giải phẫu thẩm mỹ để thay đổi hình dạng cấu trúc bình thường của cơ thể để cải thiện ngoại hình.

Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (DME)

Alliance đòi hỏi việc mua hoặc thuê tiếp liệu, thiết bị y tế và những dịch vụ khác chỉ khi cần thiết về mặt y tế và có toa thuốc từ bác sĩ. Những dịch vụ này phải có sự cho phép từ Alliance. Các mặt hàng thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME) được kê toa có thể được đòi hỏi khi cần thiết về mặt y tế để bảo vệ các chức năng cơ thể cần thiết cho các hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn. Alliance không đòi hỏi thiết bị, tính năng và vật liệu mang tính tiện nghi, tiện lợi hoặc xa xỉ.



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

DME là thiết bị cần thiết về mặt y tế mà:

- Được sử dụng nhiều lần.
- Thường không có ích cho người không bị bệnh hoặc bị đau.
- An toàn để sử dụng tại nhà.
- Được sử dụng cho mục đích y tế.

Alliance có hợp đồng với tổ chức California Home Medical Equipment (CHME) để duyệt xét việc cấp phép trước cho các dịch vụ này. Chúng tôi đòi hỏi thiết bị DME để sử dụng tại nhà của quý vị nếu nó được kê toa từ một nhà cung cấp thuộc Alliance tại Quận Alameda và được cho phép trước. Nó chỉ được đòi hỏi khi phù hợp với chương trình Medi-Cal hoặc các nguyên tắc lâm sàng được công nhận trên toàn quốc. Alliance có thể yêu cầu việc đánh giá bổ sung để quyết định xem DME đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Dinh Dưỡng Trong và Ngoài Đường Tiêu Hóa

Alliance đòi hỏi các sản phẩm dinh dưỡng dùng trong và ngoài đường tiêu hóa khi cần thiết về mặt y tế. 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.

Thiết Bị Trợ Thính

Alliance đòi hỏi dụng cụ trợ thính nếu quý vị được kiểm tra cho thấy bị mất thính giác và nhận được sự kê toa từ bác sĩ của quý vị. Alliance cũng có thể đòi hỏi việc thuê dụng cụ trợ thính, các bộ phận thay thế, hay pin cho dụng cụ trợ thính đầu tiên của quý vị. Dịch vụ này sẽ cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia

Alliance đòi hỏi dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia 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. Dịch vụ này sẽ cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

Tiếp Liệu, Thiết Bị và Dụng Cụ Y Khoa

Alliance đòi hỏi các tiếp liệu y khoa được kê toa bởi một bác sĩ, kể cả các thiết bị thính giác được cấy vào tai.



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

Trị Liệu Vận Động

Alliance đòi hỏi dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm việc đánh giá trị liệu vận động, hoạch định việc điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu vận động được giới hạn ở **hai (2)** lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ chăm sóc, thính học, nắn khớp xương và trị liệu âm ngữ. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Dụng Cụ Chỉnh Hình/Bộ Phận Lắp Giả

Alliance đòi hỏi các thiết bị chỉnh hình và 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 chăm sóc y tế không phải bác sĩ. Điều này bao gồm các thiết bị thính giác được cấy vào tai, ngực giả/áo ngực sau phẫu thuật mổ vú, quần áo nén ép trị bỏng và bộ phận 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.

Tiếp Liệu Phẫu Thuật Tạo Hậu Môn Nhân Tạo và Đường Tiêu

Alliance đòi hỏi túi đựng phân cho hậu môn nhân tạo, ống thông đường tiêu, túi thoát dịch, vật liệu rửa vết thương và băng quấn. Không bao gồm tiếp liệu 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 việc đánh giá trị liệu vật lý, hoạch định việc điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, tư vấn và việc dùng thuốc bôi.

Phục Hồi Chức Năng Phổi

Alliance đòi hỏi việc phục hồi chức năng phổi mà cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ kê toa. Dịch vụ này sẽ cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

Dịch Vụ Chỉnh Hình

Alliance đòi hỏi cho phẫu thuật để khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo ra một diện mạo bình thường đến mức 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.



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

Dịch Vụ tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn

Alliance đài thọ những dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi 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. Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn được đài thọ từ ngày nhập viện và cho đến **một (1)** tháng sau tháng nhập viện.

Trị liệu âm ngữ

Alliance đài thọ dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở **hai (2)** lần cung cấp dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ chăm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu vận động. Alliance có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Dịch Vụ Chuyển Giới

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

Dịch Vụ Y Tế Từ Xa

Alliance có thể cung cấp một số dịch vụ của quý vị thông qua 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 việc trò chuyện video trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị.

Dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không cần trò chuyện trực tiếp. 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 với Alliance để xác định Alliance có thể cung cấp cho quý vị các loại dịch vụ nào thông qua dịch vụ y tế từ xa.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



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

Dịch Vụ Cấy Ghép

Alliance đòi hỏi việc cấy ghép thận và giác mạc cần thiết về mặt y tế cho hội viên từ **21 tuổi trở lên** để được thực hiện tại một trung tâm cấy ghép được chấp thuận. Đối với các ứng viên khác có khả năng được cấy ghép nội tạng chính, chúng tôi sẽ đòi hỏi cho các dịch vụ tiền cấy ghép cần thiết về mặt y tế cho đến khi hội viên đó được giới thiệu và được chấp thuận với tư cách là một ứng viên bởi một cơ sở cấy ghép, và việc cấy ghép nội tạng chính đã được Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California cho phép.

Việc cấy ghép cho hội viên **dưới 21 tuổi** có thể được đòi hỏi bởi chương trình California Children's Services (CCS) nếu hội viên đó được xác nhận hội đủ điều kiện.

Các dịch vụ cấy ghép thận và giác mạc được đòi hỏi bao gồm:

- Chi phí để nhận các bộ phận hiến tặng thông qua một Ngân Hàng Hiến Tặng Cấy Ghép Nội Tạng được công nhận sẽ được đòi hỏi nếu các chi phí đó liên quan trực tiếp tới việc cấy ghép cho hội viên đó.
- Việc đòi hỏi cho các hoạt động cấy ghép cần thiết về mặt y tế không mang tính thử nghiệm hay điều tra nghiên cứu.
- Chi phí y tế và bệnh viện cần thiết về mặt y tế cho người hiến tặng hoặc người hiến tặng tiềm năng, nếu chi phí đó có liên hệ trực tiếp với việc cấy ghép cho một hội viên.

Trường Hợp Loại Trừ/Giới Hạn

- Tất cả các cấy ghép nội tạng khác, như tim, tim/phổi, tuỷ xương, gan, phổi, kết hợp gan/thận, và kết hợp gan/ruột non, sẽ được đòi hỏi bởi chương trình Medi-Cal thu phí theo dịch vụ (FFS).
- Đối với tất cả các cấy ghép khác ngoài thận và giác mạc, một khi quý vị được đưa vào danh sách cấy ghép, quý vị cần chuyển qua chương trình FFS của Medi-Cal.
- Đối với các hội viên **dưới 21 tuổi**, các dịch vụ cấy ghép nội tạng sẽ được đòi hỏi và thanh toán bởi chương trình California Children's Services (CCS) nếu hội viên đó đủ điều kiện. Alliance sẽ điều phối các dịch vụ này với CCS cho hội viên đó.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng xem mục "**Các Chương Trình và Dịch Vụ Khác dành cho Người có Medi-Cal**" trong cẩm nang này.

Tất cả những dịch vụ liên quan đến cấy ghép phải có sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).



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

Dịch Vụ Chuyên Chở

Có thể mất ít nhất **một (1) ngày làm việc** để xử lý những yêu cầu về dịch vụ chuyên chở, có thể có ngoại lệ cho những trường hợp như ra viện. Ngoại lệ có thể được cấp trong vòng **bốn (4) giờ** kể từ khi yêu cầu. Yêu cầu dịch vụ chuyên chở công cộng hay East Bay Paratransit sẽ cần tối đa **bảy (7) ngày làm việc** để có thời gian gửi phiếu đi xe trước cuộc hẹn đã được lên lịch.

Chuyên Chở Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT)

Quý vị được quyền sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế không khẩn cấp (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) khi quý vị không thể đến cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện của mình bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa, hoặc xe taxi, vì lý do thể chất hay y tế, và chương trình chi trả cho tình trạng y tế hoặc thể chất của quý vị. Trước khi nhận NEMT, quý vị cần yêu cầu dịch vụ thông qua bác sĩ của quý vị và họ sẽ chỉ định đúng loại phương tiện chuyên chở để đáp ứng tình trạng y tế của quý vị.

NEMT là một 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 xe 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.

NEMT phải được sử dụng khi:

- Nó được Alliance phê chuẩn trước bằng một văn bản cho phép từ một bác sĩ.
- Cần thiết về mặt thể chất hay y tế như được xác định bằng một văn bản cho phép từ một bác sĩ; hay vì lý do thể chất hay y tế quý vị không thể sử dụng một xe buýt, xe taxi, xe hơi hay xe van để đến cuộc hẹn của quý vị.
- Quý vị cần sự giúp đỡ từ tài xế để đi về và rời khỏi nơi ở, xe hay nơi điều trị của quý vị do một tình trạng khuyết tật thể chất hay tâm thần.

Để yêu cầu các dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị đã kê toa, vui lòng gọi nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở Alliance, LogistiCare, theo số điện thoại miễn phí **1.866.791.4158**. Vui lòng gọi trước ít nhất **bảy (7) ngày làm việc** trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ được yêu cầu nộp giấy tờ để xử lý yêu cầu. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi trong thời gian sớm nhất có thể. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi quý vị gọi.



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

Trường Hợp Giới Hạn

Không có các giới hạn trong việc nhận dịch vụ NEMT đi đến hoặc về từ các cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được đài thọ theo Alliance khi một nhà cung cấp đã chỉ định cho quý vị. Nếu loại cuộc hẹn được đài thọ bởi Medi-Cal nhưng không thông qua Alliance, Alliance sẽ thu xếp hay giúp quý vị xếp lịch hẹn chuyên chở cho quý vị.

Những Gì 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 y tế của quý vị 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.

Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, vui lòng xem mục “**Quyền Lợi và Dịch Vụ**” trong cẩm nang này.

Chi Phí cho Hội Viên

Không phải trả chi phí khi Alliance cho phép dịch vụ chuyên chở.

Chuyên Chở Không Phải Y Tế (NMT)

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

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

Alliance cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe taxi, xe buýt, hoặc phương tiện công/tư khác để đến cuộc hẹn y tế của quý vị để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Alliance có 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 liên hệ với Alliance qua điện thoại, e-mail hoặc gặp trực tiếp, và thông báo rằng 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 nhu cầu y tế của quý vị.



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

Để yêu cầu các dịch vụ NMT mà bác sĩ của quý vị đã cho phép, vui lòng gọi nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở Alliance, LogistiCare, theo số điện thoại miễn phí **1.866.791.4158**. Vui lòng gọi trước ít nhất **bảy (7) ngày làm việc** 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. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Alliance của mình khi quý vị gọi.

Các Giới Hạn

Không có các giới hạn trong việc nhận dịch vụ NMT đi đến hoặc về từ các cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khi một nhà cung cấp đã cho phép điều đó. Nếu loại cuộc hẹn được đài thọ bởi Medi-Cal nhưng không thông qua Alliance, Alliance sẽ thu xếp hay giúp quý vị xếp lịch hẹn chuyên chở cho quý vị.

Những gì 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.
- Dịch vụ không được đài thọ bởi Medi-Cal.
- Quý vị cần được hỗ trợ từ tài xế để đi về và rời khỏi nơi ở, xe hay nơi điều trị do một tình trạng thể chất hay tâm thần.

Chi Phí cho Hội Viên

Không phải trả chi phí khi Alliance cho phép dịch vụ chuyên chở.

Dịch vụ nhãn khoa

Alliance đài thọ:

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

Những dịch vụ này được cung cấp thông qua March Vision, đối tác của Alliance.



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

Những Dịch Vụ Không Được Alliance Đòi Thọ

Nếu dịch vụ mà quý vị yêu cầu không được đòi thọ bởi Chương Trình Medi-Cal, dịch vụ đó sẽ bị từ chối bởi Alliance vì là một quyền lợi không được đòi thọ.

Vui lòng đọc từng mục bên dưới để tìm hiểu thêm.

Các Dịch Vụ Khác Mà Quý Vị Có Thể Nhận Thông Qua Chương Trình Tính Phí Theo Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal

Đôi khi Alliance không đòi thọ các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận chúng thông qua chương trình thu phí theo dịch vụ (FFS) của Medi-Cal.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Dịch vụ nha khoa

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

- Răng giả toàn bộ và một phần
- Mão răng (đúc sẵn/trong phòng thí nghiệm)
- 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
- Trám răng
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Duy trì điều trị nha chu
- Điều trị lấy tủy răng (trước/sau)
- Cao vôi và làm láng mặt gốc răng
- Nhổ răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi đến Denti-Cal theo số điện thoại miễn phí **1.800.322.6384** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.800.735.2922**).

Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Denti-Cal bất cứ lúc nào tại **www.denti-cal.ca.gov**.



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

Dịch Vụ Nha Khoa Được Chi Trả bằng Bảo Hiểm Y Khoa Bổ Sung (SMI)

Nếu quý vị có bảo hiểm y khoa bổ sung (Supplemental Medical Insurance, SMI), chương trình SMI của quý vị có thể đài thọ chi phí của một số dịch vụ nha khoa. Vui lòng liên hệ nhà cung cấp SMI của quý vị để tìm hiểu thêm về những dịch vụ nha khoa mà họ đài thọ.

Chăm Sóc Dài Hạn Tại Cơ Sở

Alliance đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng mà quý vị vào cơ sở và tháng sau đó. Alliance **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn nếu quý vị ở lâu hơn. Medi-Cal thông thường 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, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Chữa Bệnh Bằng Cầu Nguyện

Quý vị phải nhận các dịch vụ từ các nhà cung cấp Khoa Học Thiên Chúa Giáo trực tiếp từ FFS Medi-Cal.

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa (SMHS)

Các chương trình sức khỏe tâm thần quận cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) cho người hưởng bảo hiểm Medi-Cal mà đáp ứng các tiêu chí 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 nội trú tại bệnh viện:
 - Dịch vụ nội trú điều trị tâm thần cấp tính tại bệnh viện
 - Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần
 - Dịch vụ chuyên môn nội trú điều trị tâm thần tại bệnh viện
- Dịch vụ ngoại trú:
 - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Điều phối chăm sóc tăng cường (Intensive Care Coordination, ICC)



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

- Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive Home-Based Services, IHBS)
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc dùng
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ trợ)
- Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu
- Chăm sóc trị liệu bằng cách nuôi tạm (Therapeutic Foster Care, TFC)
- Dịch vụ tại cơ sở:
 - Dịch vụ điều trị tại cơ sở cho người lớn
 - Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại cơ sở

Để tìm hiểu thêm về SMHS mà chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi đến quận.

Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, vui lòng truy cập www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện

Alliance đài thọ:

- Khám sàng lọc lạm dụng rượu và các biện pháp can thiệp tư vấn sức khỏe hành vi.
- Nằm viện cần thiết về mặt y tế để điều trị các triệu chứng cai nghiện bia rượu.
- Dịch vụ chuyên chở không phải y tế để điều trị rối loạn do sử dụng bia rượu và chất gây nghiện.

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:

- California Children's Services (CCS)
- Một Số Xét Nghiệm
- Một Số Dịch Vụ Quản Lý
- Một Số Dịch Vụ dành cho Bệnh Nhân Lao
- Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông



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

- Dịch Vụ Chăm Sóc Đặc Biệt dành cho Người Lớn mắc Bệnh Di Truyền
- Dịch Vụ dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (Women, Infants, and Children, WIC)

Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc từng mục bên dưới. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

California Children’s Services (CCS)

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

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con quý vị có hội đủ điều kiện với 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 đài thọ 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 đài thọ những dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để CCS đài thọ cho những dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp, dịch vụ và thiết bị đó.

CCS không đài thọ cho mọi tình trạng sức khỏe. CCS đài thọ 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 đài thọ cho trẻ em có những tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh AIDS
- Bệnh ung thư
- Bệnh đục thủy tinh thể
- Bệnh bại não
- Bệnh sứt môi/hở hàm ếch
- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh tiểu đường



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

- Mất thính giác
- Bệnh ưa chảy máu
- Bệnh đường ruột
- Bệnh gan
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Bệnh viêm thấp khớp
- Cơ co giật trong một số trường hợp
- Các vấn đề thận mãn tính nghiêm trọng
- Những vết bỏng nặng
- Những chấn thương nghiêm trọng ở đầu, não hay tủy sống
- Răng bị lệch nghiêm trọng
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Tật nứt đốt sống
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Khối u

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

Để tìm hiểu thêm về CCS, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Một Số Xét Nghiệm

Tiểu bang thanh toán chi phí cho một số xét nghiệm. Ví dụ, có thể nhận được xét nghiệm alpha-fetoprotein (Alpha-fetoprotein, AFP) trong huyết thanh thông qua chương trình của tiểu bang dành cho phụ nữ mang thai. Các dịch vụ này được thanh toán bởi Bộ Phận Khám Sàng Lọc Tiền Sản thuộc Bộ Y Tế Công Cộng California.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi đến Chương Trình Sàng Lọc Bệnh Di Truyền theo số điện thoại miễn phí **1.866.718.7915**.



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

Một Số Dịch Vụ Quản Lý

Các dịch vụ quản lý trường hợp sau đây phải được nhận từ sở y tế địa phương:

- Dịch vụ quản lý trường hợp nhiễm độc chì. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho việc điều trị được đòi hỏi đối với trường hợp nhiễm độc chì do Alliance cung cấp.
- Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu.

Nếu quý vị sống tại Berkeley, và muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ này, xin gọi cho Ban Y Tế Công Cộng Thành Phố Berkeley theo số **1.510.981.5300**.

Một Số Dịch Vụ dành cho Bệnh Lao (TB)

Quý vị phải nhận được một số dịch vụ bệnh lao (Tuberculosis, TB), như trị liệu quan sát trực tiếp, thông qua phòng y tế địa phương.

Nếu quý vị sống tại Berkeley, và muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ này, xin gọi cho Ban Y Tế Công Cộng Thành Phố Berkeley theo số điện thoại **1.510.981.5300**.

Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông

Tình Trạng Khuyết Tật Phát Triển - Dịch Vụ Hỗ Trợ

Người trưởng thành và trẻ em mang khuyết tật phát triển có thể nhận được các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ, và các dịch vụ không phải y tế khác, như dịch vụ chăm sóc tạm thể, dịch vụ sắp xếp bên ngoài nhà, và thu xếp trợ giúp sinh hoạt từ Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông theo số **1.510.618.6100**.

Các ví dụ về tình trạng khuyết tật phát triển là:

- Chứng tự kỷ
- Bệnh bại não
- Bệnh động kinh
- Chậm phát triển trí tuệ
- Chậm phát triển đáng kể



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

Dịch Vụ Early Start

Early Start được cung cấp thông qua Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông. Early Start dành cho trẻ sơ sinh và trẻ chập chững biết đi từ khi mới chào đời đến **ba (3) tuổi** mà có những vấn đề có thể gây ra tình trạng chậm phát triển, hoặc có dấu hiệu chậm phát triển.

Để tìm hiểu thêm, xin vui lòng gọi cho Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông theo số **1.510.618.6100**.

Một số tình trạng nguy cơ là:

- Tình trạng ngạt
- Nhiễm trùng hệ thần kinh trung ương
- Sinh non

Dịch Vụ Chăm Sóc Đặc Biệt dành cho Người Lớn mắc Bệnh Di Truyền

Quý vị hoặc con của quý vị có thể nhận được các dịch vụ đặc biệt từ Chương Trình Người Khuyết Tật Di Truyền (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP). Những người **từ 21 tuổi trở lên** có thể nộp đơn xin.

Những bệnh trạng hội đủ điều kiện với GHPP bao gồm:

- Một số bệnh liên quan đến máu, não, dây thần kinh, sự chuyển hoá chất đạm, sự chuyển hoá carbohydrate hoặc sự chuyển hoá đồng
- Bệnh xơ nang
- Bệnh Von Hippel-Lindau (VHL)

Để tìm hiểu thêm về chương trình này, vui lòng truy cập trang mạng của Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) của California tại www.dhcs.ca.gov/services/ghpp/Pages/default.aspx. Quý vị có thể làm việc với PCP của quý vị nếu quý vị quan tâm tới việc nhận các dịch vụ này.

Dịch Vụ dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC)

Chương trình dinh dưỡng dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, và Trẻ Nhỏ (WIC) có thể hỗ trợ quý vị và con của quý vị. WIC cung cấp thông tin dinh dưỡng, phiếu mua thực phẩm, hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ, và một số loại thực phẩm cho em bé. Nếu quý vị mang thai, nuôi con bằng sữa mẹ, hoặc có con **dưới 5 tuổi**, quý vị có thể nhận được dịch vụ WIC.

Để tìm hiểu thêm, xin truy cập www.fns.usda.gov/wic/women-infants-and-children-wic.



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

Các Chương Trình và Dịch Vụ Khác dành cho Người Có Medi-Cal

Có các chương trình và dịch vụ khác cho người có Medi-Cal, bao gồm:

- Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP)
- Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức Khỏe (HHP)
- Chương Trình Miễn Trừ Đối Với Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng
- Hiến tặng nội tạng và mô

Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc từng mục bên dưới. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP)

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình này được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình kéo dài **một (1) năm**.

Chương trình này có thể kéo dài sang năm thứ hai cho các hội viên đủ điều kiện.

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

- Cung cấp huấn luyện viên đồng đẳng.
- Khuyến khích và phản hồi.
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu.
- Hướng dẫn việc tự giám sát và giải quyết vấn đề.
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu.

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về hội đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP.

Để tìm hiểu thêm về chương trình và tư cách hội đủ điều kiện, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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

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

Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức Khỏe (HHP)

Alliance sẽ đài thọ cho các dịch vụ của Chương Trình Viện Chăm Sóc Sức khỏe (HHP) đối với những hội viên mắc một số bệnh lý 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 lý mãn tính.

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 lý mãn tính. Quý vị có thể gọi cho Alliance để tìm hiểu về những bệnh lý đủ điều kiện, và;
- Quý vị đáp ứng **một (1)** trong những tiêu chí sau đây:
 - Quý vị mắc từ **ba (3)** tình trạng mãn tính đủ điều kiện trở lên với chương trình HHP
 - Quý vị đã nằm viện trong năm ngoái
 - Quý vị đã khám tại khoa cấp cứu từ **ba (3)** lần trở lên trong năm ngoái; 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 dài hơn tháng nhập viện và cả tháng tiếp theo.

Dịch Vụ Được HHP Đài Thọ

HHP sẽ phân công cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và đội ngũ chăm sóc để làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối dịch vụ chăm sóc quý vị.



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

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

Chi Phí cho Hội Viên

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

Chương Trình Miễn Trừ Đối Với Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng

Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California có một số chương trình miễn trừ Medi-Cal cung cấp các dịch vụ trợ giúp tại gia và cộng đồng cho các nhóm cụ thể với những cá nhân hội đủ điều kiện. Nếu quý vị được chấp nhận bởi **một (1)** trong những chương trình này, quý vị có thể cần phải chuyển sang chương trình thu phí theo dịch vụ (FFS) của Medi-Cal.

Chúng tôi sẽ giúp quý vị rút tên ra khỏi chương trình Alliance để quý vị có thể nhận được các dịch vụ này.

Để tìm hiểu thêm về các chương trình miễn trừ Medi-Cal, vui lòng gọi đến Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Alameda theo số **1.510.777.2300** hoặc số điện thoại miễn phí **1.800.698.1118**. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của DHCS tại www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx.

Hiến Tặng Nội Tạng và Mô

Bất cứ ai cũng có thể cứu được mạng sống bằng cách 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 nội tạng với văn bản thỏa thuận của phụ huynh hay người giám hộ. Bất cứ lúc nào quý vị cũng có thể thay đổi quyết định trở thành người hiến tặng nội tạng. Để tìm hiểu thêm về việc hiến tặng nội tạng hay mô, xin hãy nói chuyện với PCP của quý vị.

Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 và Quản Lý Trường Hợp

Alliance cung cấp các dịch vụ để giúp hội viên điều phối miễn phí các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của họ. Nếu hội viên cần thêm sự trợ giúp để điều phối tất cả dịch vụ chăm sóc họ cần từ nhiều nơi khác nhau, Alliance có thể trợ giúp.

Nhân viên quản lý trường hợp có thể nói chuyện với hội viên về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của họ, kể cả các nhu cầu không phải y tế mà có thể khiến quý vị khó giữ sức khỏe, như không có đủ thực phẩm hoặc nơi ở. Nhân viên sẽ làm việc với các hội viên để lập kế hoạch nhằm có được những thứ họ cần để có được hoặc giữ sức khỏe, và sau đó giúp điều phối các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của họ.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của con quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Đánh Giá Công Nghệ Mới và Hiện Nay

Alliance duyệt xét công nghệ mới và việc ứng dụng công nghệ hiện nay để đưa vào các quyền lợi chương trình.

Việc duyệt xét này bao gồm:

- Trị liệu thay thế
- Các thủ thuật chăm sóc sức khỏe hành vi
- Can thiệp lâm sàng
- Kiểm tra chẩn đoán và sàng lọc
- Các thủ thuật y tế và phẫu thuật
- Dụng cụ/thiết bị y tế
- Dược phẩm

Quy trình đánh giá công nghệ mới của Alliance bao gồm:

- Duyệt xét thông tin từ các cơ quan quản lý thích hợp, thuộc chính quyền.
- Duyệt xét thông tin từ bằng chứng khoa học được công bố.
- Lấy ý kiến từ các bác sĩ chuyên khoa liên quan và chuyên gia về công nghệ.
- Những yếu tố có thể thay đổi trong quy trình và quyết định mà chương trình sử dụng để đưa ra quyết định.



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

5. Quyền Hạn và Trách Nhiệm Hội Viên

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

Quyền Hạn của Quý Vị

Hội viên Alliance có các quyền hạn này:

- 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 dịch vụ của chương trình, kể cả các dịch vụ được đài thọ.
- Có thể chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của Alliance.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe riêng của quý vị, kể cả quyền từ chối việc điều trị.
- Lên tiếng phản nản, bằng lời nói hay bằng văn bản, về tổ chức hay dịch vụ chăm sóc đã nhận được.
- Nhận được sự điều phối dịch vụ chăm sóc.
- Yêu cầu khiếu nại về những quyết định từ chối, trì hoãn hay giới hạn các dịch vụ hay quyền lợi.
- Nhận được dịch vụ thông dịch bằng lời nói cho ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận được sự trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương của quý vị hay các nhóm khác.
- Lập bản tiền chỉ thị.
- Yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, kể cả thông tin về những trường hợp mà theo đó một phiên điều trần cấp tốc có thể được cấp.



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

- Rút tên ghi danh theo yêu cầu. Những hội viên mà có thể yêu cầu việc rút tên ghi danh cấp tốc, bao gồm nhưng không hạn chế đối với những hội viên nhận được các dịch vụ theo chương trình Chăm Sóc Nuôi Tạm hay các Chương Trình Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi và những hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Tiếp cận Dịch Vụ Chỉ Cần Sự Ủng Thuận 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 hay hình thức 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 bị bất cứ hình thức kiểm chế hay tách biệt được dùng làm phương tiện ép buộc, trừng phạt, lợi dụng hay trả thù.
- Nhận được 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.
- Để có quyền truy cập và nhận được bản sao các hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu để chúng được sửa đổi hay hiệu chỉnh, như được nêu rõ trong Bộ Luật 45 thuộc các Quy Chế Liên Bang §164.524 và 164.526.
- Tự do thực hành các quyền hạn này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được đối xử bởi Alliance, các nhà cung cấp của quý vị hay tiểu bang.
- 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 (FQHC), cơ sở Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ (IHS), dịch vụ hộ sinh, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC), dịch vụ điều trị 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 đây:

- 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.
- 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.



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

- 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

HIỆN CÓ MỘT TUYÊN BỐ MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA ALLIANCE TRONG VIỆC BẢO TOÀN TÍNH BẢO MẬT CỦA HỒ SƠ Y TẾ VÀ SẼ ĐƯỢC 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 hạn của quý vị và nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi liên quan đến thông tin của quý vị.

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

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Phí **1.877.932.2738**

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



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

A. Các Loại Thông Tin Chúng Tôi Lưu Giữ

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

Thông tin mà Alliance thu thập thay đổi theo chương trình. Chúng tôi lưu giữ các thông tin sau: thông tin liên lạc của quý vị, như địa chỉ và số điện thoại; tuổi, sắc tộc, giới tính và ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi thu thập và lưu giữ thông tin y tế của quý vị, được gọi là Thông Tin Y Tế Được Bảo Vệ hoặc PHI (Protected Health Information). Thông tin bao gồm: bác sĩ mà quý vị đến khám và kết luận của họ về sức khỏe quý vị; các tình trạng và chẩn đoán y tế của quý vị; tiền sử bệnh của quý vị; thuốc theo toa của quý vị; và các xét nghiệm. Chúng tôi thu thập và lưu giữ thông tin về các lớp học sức khỏe và sống khỏe mà quý vị đã tham dự và thông tin quý vị có đang ở trong các chương trình chăm sóc sức khỏe khác không. Chúng tôi cũng thu thập và lưu giữ các hồ sơ tài chính mà quý vị cung cấp khi quý vị nộp đơn xin bảo hiểm. Thông tin này giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị dịch vụ mà quý vị cần.

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

B. Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng hoặc Tiết Lộ Thông Tin của Quý Vị

- 1. Việc điều trị** - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để giúp các bác sĩ hoặc bệnh viện của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị đang ở trong bệnh viện, chúng tôi có thể cung cấp cho họ hồ sơ y tế của quý vị do bác sĩ của quý vị gửi cho chúng tôi. Hoặc chúng tôi có thể tiết lộ thông tin này cho một dược sĩ đang cần để cấp thuốc theo toa cho quý vị, hoặc một phòng xét nghiệm đang thực hiện xét nghiệm cho quý vị.
- 2. Việc thanh toán** - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để thanh toán các hóa đơn liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Ví dụ, bác sĩ của quý vị sẽ cung cấp cho chúng tôi thông tin mà chúng tôi cần trước khi chúng tôi thanh toán cho họ. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để họ có thể được thanh toán.



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

3. Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để điều hành chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

- Ví dụ, chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để duyệt xét và cải thiện chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được. Thông tin cũng có thể được sử dụng để duyệt xét các kỹ năng và trình độ của các nhà cung cấp của chúng tôi.
- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin này để chúng tôi có thể phê chuẩn các dịch vụ hoặc giấy giới thiệu.
- Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin này khi chúng tôi cần duyệt xét y khoa hoặc quản lý trường hợp. Ví dụ, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến một lớp học về bệnh suyễn nếu quý vị mắc bệnh suyễn.
- Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin này khi chúng tôi cần cho các dịch vụ pháp lý, kiểm toán hoặc hoạch định và quản lý kinh doanh.
- Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin của quý vị với "các cộng tác viên kinh doanh" của chúng tôi mà cung cấp một số dịch vụ của chương trình cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin của quý vị với các nhóm bên ngoài, trừ khi họ đồng ý để bảo vệ thông tin đó. Theo luật California, tất cả các bên nhận được thông tin không được tiết lộ thông tin đó một lần nữa, trừ trường hợp đặc biệt cần thiết hoặc được luật pháp cho phép.

4. Thư Nhắc Nhở Về Cuộc Hẹn – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để nhắc nhở quý vị về các buổi thăm khám với bác sĩ hoặc chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không có ở nhà, chúng tôi có thể để lại thông tin này trên máy nhắn tin của quý vị hoặc để lại một lời nhắn cho người trả lời điện thoại.

5. Thông Báo và Trao Đổi Thông Tin với Gia Đình – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị để cho một thành viên trong gia đình, người đại diện cá nhân của quý vị hoặc một người chịu trách nhiệm chăm sóc quý vị biết quý vị đang ở đâu, tình trạng chung của quý vị hoặc cái chết của quý vị. Trong trường hợp có thảm họa, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho một nhóm như hội Hồng Thập Tự để họ có thể liên lạc với quý vị. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho một người giúp chăm sóc quý vị hoặc giúp trả tiền cho việc chăm sóc quý vị. Nếu quý vị có thể quyết định, chúng tôi sẽ để quý vị quyết định trước khi chúng tôi tiết lộ thông tin. Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin này trong một thảm họa ngay cả khi quý vị không muốn chúng tôi làm điều đó, để chúng tôi có thể đáp ứng tình trạng khẩn cấp. Nếu quý vị không thể quyết định vì sức khỏe của mình hoặc vì không thể tìm thấy quý vị, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của chúng tôi sẽ dùng sự phán đoán tốt nhất của họ trong việc tiết lộ thông tin cho gia đình quý vị và những người khác.



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

6. **Theo Yêu Cầu của Luật Pháp** - Theo yêu cầu của luật pháp, chúng tôi sẽ sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ hạn chế việc sử dụng hoặc tiết lộ của mình chỉ trong phạm vi những gì chúng tôi được luật pháp cho phép sử dụng hoặc tiết lộ.
7. **Bình Duyệt Nhà Cung Cấp** - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để duyệt xét các kỹ năng của nhà cung cấp của quý vị hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
8. **Các Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Theo Nhóm** - Nếu quý vị là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin với nhà tài trợ chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm của quý vị. Ví dụ, nếu hãng sở của quý vị cung cấp bảo hiểm sức khỏe cho quý vị, chúng tôi có thể cho hãng sở của quý vị biết nếu quý vị vẫn còn là hội viên của chương trình.
9. **Nghiên cứu** - Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị mà không cần có văn bản đồng ý của quý vị nếu nghiên cứu đó đáp ứng một số quy định.
10. **Tiếp Thị** – Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị để cung cấp cho quý vị thông tin về sản phẩm hoặc dịch vụ. Chúng tôi sẽ không sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị cho mục đích này mà không có văn bản cho phép của quý vị.
11. **Thủ Tục Tòa Án và Hành Chính** – Chúng tôi có thể, và đôi khi cần thiết theo luật, tiết lộ thông tin của quý vị cho một thủ tục hành chính hoặc tư pháp khi có lệnh tòa hoặc lệnh hành chính chỉ thị cho chúng tôi, nếu quý vị được thông báo về yêu cầu này và quý vị không phản đối, hoặc tòa án hoặc thẩm phán tòa hành chính không đồng ý với sự phản đối của quý vị.
12. **Hoạt Động Giám Sát Y Tế** – Chúng tôi có thể, và đôi khi cần thiết theo luật, tiết lộ thông tin của quý vị cho các cơ quan giám sát y tế để làm thủ tục kiểm toán, điều tra, thanh tra, cấp giấy phép và các thủ tục khác, chỉ khi nào được luật liên bang và California cho phép.
13. **Y Tế Công Cộng** – Chúng tôi có thể, và đôi khi cần thiết theo luật, tiết lộ thông tin của quý vị cho các cơ quan y tế công cộng để họ có thể: phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật; báo cáo việc lạm dụng hoặc bỏ mặc trẻ em, người cao niên hoặc người lớn lệ thuộc; báo cáo trường hợp bạo hành trong gia đình; báo cáo các vấn đề cho Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) về các sản phẩm và phản ứng với thuốc; và báo cáo về bệnh hoặc phơi nhiễm.



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

- 14. Cơ Quan Thi Hành Luật** – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị cho một viên chức thi hành luật. Điều này là để: xác định danh tính hoặc tìm ra một nghi can, kẻ chạy trốn, nhân chứng quan trọng hoặc người mất tích; tuân thủ một lệnh tòa, trát hầu tòa, hoặc trát triệu tập đại bồi thẩm đoàn; và các mục đích thi hành luật khác.
- 15. An Toàn Công Cộng** – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị với những người giúp ngăn ngừa hoặc làm giảm bớt một mối đe dọa nghiêm trọng và tức thời đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một người hoặc của công chúng.
- 16. Chức Năng Đặc Biệt của Chính Quyền** – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị vì các mục đích an ninh quân sự hoặc quốc gia, theo mức độ được luật pháp cho phép. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho các viện cải huấn hoặc viên chức thi hành luật hiện đang giam giữ quý vị một cách hợp pháp.
- 17. Công ty bảo hiểm** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị với các công ty bảo hiểm khi chúng tôi duyệt xét đơn yêu cầu tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- 18. Hãng sở** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị cho hãng sở của quý vị để tìm hiểu về một căn bệnh hoặc chấn thương do công việc, hoặc để giám sát y tế tại nơi làm việc, theo mức độ sử dụng mà quý vị đồng ý. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị với hãng sở của quý vị và/hoặc nếu được luật pháp cho phép khi có một yêu cầu bồi thường người lao động hoặc kiện tụng về một tình trạng y tế, hoặc nếu thông tin đó là về việc thực hiện một công việc cụ thể.
- 19. Những cách khác Alliance có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị:**
- Chúng tôi có thể, khi luật pháp yêu cầu, tiết lộ thông tin của quý vị cho các nhân viên pháp y khi họ điều tra các vụ tử vong.
 - Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin với các tổ chức cung cấp dịch vụ cấy ghép nội tạng và mô.
 - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị với FDA khi thông tin đó về chất lượng, tính an toàn, hoặc tính hiệu quả của một sản phẩm hay hoạt động liên quan đến FDA.
 - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị với Người Bảo Hộ/Người Giám Hộ trong một số trường hợp.
 - Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị khi chúng tôi cần cho việc bồi thường người lao động.



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

- Nếu Alliance được bán hoặc sáp nhập với một tổ chức khác, thông tin/hồ sơ của quý vị sẽ thuộc về chủ sở hữu mới, nhưng quý vị sẽ có thể chuyển việc ghi danh sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác.
- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị để bảo vệ thông tin đó khi chúng tôi nó gửi qua Internet.

C. Khi Nào Chúng Tôi Không Thể Sử Dụng hoặc Tiết Lộ Thông Tin của Quý Vị

Ngoại trừ như được mô tả trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư này, chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị mà không có văn bản đồng ý của quý vị. Nếu quý vị có cho phép Alliance sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị vì một mục đích khác, quý vị có thể rút lại sự thỏa thuận của mình bằng văn bản bất cứ lúc nào, trừ khi chúng tôi đã dựa vào văn bản thỏa thuận của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị.

D. Alliance Có thể Liên Lạc Với Quý Vị

Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị để cung cấp cho quý vị thông tin, nguồn tài nguyên như sách hoặc đĩa DVD, các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan đến việc giáo dục sức khỏe, điều trị hoặc quyền lợi và dịch vụ khác liên quan đến sức khỏe.

E. Quyền Riêng Tư của Quý Vị

1. **Quyền yêu cầu các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư đặc biệt** – Quý vị có quyền yêu cầu các giới hạn về một số việc sử dụng và tiết lộ đối với thông tin của quý vị. Quý vị có thể làm việc này bằng cách gửi văn bản yêu cầu cho chúng tôi biết những thông tin nào quý vị muốn giới hạn và những cách mà quý vị muốn giới hạn việc chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ thông tin đó. Chúng tôi bảo lưu quyền chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu của quý vị, và sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi.
2. **Quyền yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật** – Quý vị có quyền yêu cầu được nhận thông tin của mình một cách cụ thể hoặc tại một địa điểm cụ thể nếu cách thông thường có thể đưa quý vị vào hoàn cảnh nguy hiểm. Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi thông tin đến địa chỉ làm việc của quý vị. Vui lòng viết thư cho chúng tôi và cho chúng tôi biết cách quý vị muốn nhận được thông tin của mình và tại sao quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm theo yêu cầu của quý vị. Nếu yêu cầu của quý vị có một chi phí mà quý vị sẽ phải thanh toán, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Quyền xem và sao chép – Quý vị có quyền xem và sao chép thông tin của mình, với những ngoại lệ hạn chế. Muốn xem thông tin của mình, quý vị phải gửi văn bản yêu cầu và cho chúng tôi biết quý vị muốn xem thông tin nào. Cũng cho chúng



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

tôi biết nếu quý vị muốn xem, sao chép, hoặc lấy một bản sao của thông tin đó. Luật California cho phép chúng tôi tính một khoản phí hợp lý để sao chép hồ sơ. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị trong những trường hợp hạn chế.

- 3. Quyền thay đổi hay bổ sung** – Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi thay đổi thông tin của mình mà quý vị tin là không chính xác hoặc không đầy đủ. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi bằng văn bản để thay đổi hồ sơ của mình. Hãy cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị tin rằng thông tin đó không chính xác. Quý vị không cần phải thay đổi thông tin của mình, và nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết tại sao. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể không đồng ý với sự từ chối của chúng tôi. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu chúng tôi không có thông tin đó. Chúng tôi cũng có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu chúng tôi không tạo ra thông tin đó (trừ khi người tạo ra thông tin đó không còn có thể thực hiện việc sửa đổi). Chúng tôi cũng có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu quý vị không được phép kiểm tra hoặc sao chép thông tin đó, hoặc thông tin đó chính xác và đầy đủ.
- 4. Quyền nhận được một bản tóm lược cách chúng tôi đã tiết lộ thông tin của quý vị** – Quý vị có quyền nhận được một danh sách liệt kê cách chúng tôi tiết lộ một số thông tin trong thời gian sáu năm trước khi quý vị yêu cầu. Xin lưu ý rằng có thể phải trả một khoản phí.
- 5. Quyền nhận được thông báo về trường hợp vi phạm quyền riêng tư** – Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ngay nếu xảy ra một vi phạm mà có thể đã xâm phạm quyền riêng tư và tính bảo mật của Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ của quý vị.
- 6. Quyền nhận được một bản sao Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư này bằng giấy** – Quý vị có quyền nhận được một bản sao Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư này bằng giấy. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các quyền này hoặc nếu quý vị muốn sử dụng các quyền này, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

F. Thay Đổi đối với Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư này

Chúng tôi có quyền thay đổi Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư này bất kỳ thời điểm nào trong tương lai. Khi sự thay đổi đó chưa được thực hiện, theo luật, chúng tôi phải tuân thủ Thông Báo này. Sau khi một sự thay đổi được thực hiện, Thông Báo được thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin được bảo vệ mà chúng tôi bảo quản, bất kể thời điểm thông tin đó được tạo ra hoặc nhận được. Chúng tôi sẽ gửi Thông Báo cho quý vị trong vòng **60 ngày** kể từ ngày có bất cứ thay đổi quan trọng nào.



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

Chúng tôi cũng sẽ đưa Thông Báo hiện hành lên trang mạng của chúng tôi tại www.alamedaalliance.org.

G. Than Phiền

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

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

Quý vị cũng có thể cho Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ biết đến than phiền của quý vị. Chúng tôi sẽ không bao giờ yêu cầu quý vị từ bỏ các quyền nộp đơn than phiền của quý vị. Quý vị sẽ không bị trừng phạt hoặc trả đũa vì nộp đơn khiếu nại.

Nếu quý vị là một hội viên của Alliance Medi-Cal, quý vị cũng có thể thông báo cho Văn Phòng Quyền Riêng Tư của Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) tại:

Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413, MS 4721
Sacramento, CA 95899-7413
Số Điện Thoại: **1.916.255.5259**
Số Điện Thoại Miễn Phí: **1-866-866-0602**
Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY/TDD): **1.877.735.2929**

Quý vị cũng có thể thông báo cho Viên Chức Quyền Riêng tư của Alliance tại:

Alameda Alliance for Health
Attn: Compliance
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
Số Điện Thoại: **1.510.747.4500**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

HIỆN CÓ MỘT TUYÊN BỐ MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA ALLIANCE TRONG VIỆC BẢO TOÀN TÍNH BẢO MẬT CỦA HỒ SƠ Y TẾ VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU.



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

Thông Báo về Luật Lệ

Nhiều luật lệ được áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này. Những luật lệ này có thể ảnh hưởng đến quyền hạn 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 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 Bồi Thường Người Lao Động phải trả trước.

Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California 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 thương tích của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp 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:

- Chương Trình Giải Quyết Chấn Thương Cá Nhân tại www.dhcs.ca.gov/services/Pages/TPLRD_PersonalInjuryProgram.aspx
- Chương Trình Thu Hồi Bồi Thường Người Lao Động tại www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Workers-Compensation.aspx

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Chương Trình Thu Hồi Bồi Thường Người Lao Động của DHCS theo số **1.916.445.9891**.

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 người hưởng bảo hiểm. Alliance sẽ dùng mọi biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Quý vị phải nộp đơn đăng ký và duy trì bảo hiểm y tế khác (Other Health Coverage, OHC) mà có thể miễn phí cho quý vị hoặc đó là bảo hiểm do tiểu bang chi trả. 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 tư cách hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc chấm dứt. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi cho OHC của mình kịp thời, và vì điều này, quý vị nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ điều kiện, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS.



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

Thông Báo Về Việc Thu Hồi Tài Sản

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

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Bộ Phận Thu Hồi và Trách Nhiệm Bên Thứ 3 theo số **1.916.650.0490**.

Thông Báo Quyết Định (NOA)

Alliance sẽ gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định, quý vị luôn luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Alliance.

Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, vui lòng xem mục “**Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề**” trong cẩm nang này.



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

6. Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề

Có **hai (2)** loại vấn đề mà quý vị có thể có với Alliance:

- Một **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 cho các dịch vụ.

Quý vị có thể sử dụng quy trình phàn nàn và khiếu nại của Alliance để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Điều này không lấy đi bất cứ quyền và giải pháp hợp pháp nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả đũa quý vị vì đã than phiền với chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho mọi hội viên.

Quý vị luôn cần liên lạc với Alliance trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

Nếu phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả này, quý vị có thể gọi cho Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California theo số điện thoại miễn phí **1.888.HMO.2219 (1.888.466.2219)** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.877.688.9891**).

Thanh Tra Viên Quản Lý Chăm Sóc Medi-cal thuộc Bộ Dịch Vụ Y Tế (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 – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, theo số điện thoại miễn phí **1.888.452.8609**.



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

Quý vị cũng có thể nộp đơn phàn nàn với văn phòng phụ trách tư cách hội đủ ở quận của quý vị về tư cách hội đủ với Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc về việc quý vị có thể nộp đơn phàn nàn cho ai, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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

Than Phiền

Một than phiền (hay phàn nàn) là khi quý vị gặp một vấn đề hay không hài lòng với những dịch vụ mà quý vị nhận được từ Alliance hay một nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian trong việc nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền với chúng tôi bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản hay qua mạng.

- **Qua điện thoại:**

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 Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**

Vui lòng chuẩn bị sẵn số thẻ ID hội viên Alliance của quý vị và lý do than phiền của quý vị.

- **Qua đường bưu điện:** Để yêu cầu mẫu đơn, vui lòng gọi cho:

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 Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**

Khi quý vị nhận được mẫu đơn đó, vui lòng điền vào. Hãy nhớ cho biết tên, số ID hội viên Alliance của quý vị, và lý do than phiền của quý vị. Vui lòng chia sẻ điều gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.



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

Xin vui lòng gửi qua bưu điện hoặc gửi fax mẫu đơn đã hoàn tất đến:

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 cũng có thể có sẵn các mẫu đơn.

- **Trực tuyến:** Quý vị có thể tải xuống mẫu đơn bất cứ lúc nào trên trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org**

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn than phiền của quý vị, Alliance có thể giúp quý vị. Chúng tôi cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và thông dịch viên miễn phí. Để được trợ giúp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra một 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 được duyệt xét cấp tốc, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). 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 đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Quyết Định (NOA) cho biết chúng tôi từ chối, trì hoãn, thay đổi hay chấm dứt một dịch vụ, và quý vị không



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

đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng **60 ngày theo lịch** kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được. Nếu quý vị hiện đang được điều trị và muốn tiếp tục được điều trị, quý vị phải yêu cầu 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, vui lòng cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận được các dịch vụ.

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

- **Qua điện thoại:**

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 Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Vui lòng chuẩn bị sẵn số ID hội viên Alliance của quý vị và dịch vụ quý vị đang khiếu nại.

- **Bằng Văn Bản:** Để yêu cầu mẫu đơn, vui lòng gọi cho:

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 Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY) **711/1.800.735.2929**

Khi quý vị nhận được mẫu đơn đó, vui lòng điền vào. Hãy nhớ cho biết tên, số ID hội viên Alliance của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại. Vui lòng chia sẻ điều gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Xin vui lòng gửi qua bưu điện hoặc gửi fax mẫu đơn đã hoàn tất đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị cũng có thể có sẵn các mẫu đơn.

- **Trực tuyến:** Quý vị có thể tải xuống mẫu đơn bất cứ lúc nào trên trang mạng của Alliance tại **www.alamedaalliance.org**



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 được trợ giúp để nộp đơn than phiền của quý vị, Alliance có thể giúp quý vị. Chúng tôi cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và thông dịch viên miễn phí. Để được trợ giúp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 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 được duyệt xét cấp tốc, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng **72 giờ** kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Cần Làm Gì 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 đã không thay đổi quyết định của chúng tôi, hoặc quý vị chưa bao giờ 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 (Department of Social Services, CDSS), và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu một thủ tục **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR)** từ Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California, và một nhân viên duyệt xét bên ngoài, không thuộc Alliance, sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.

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



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

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.

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

Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR)

Một Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR) là khi một nhân viên duyệt xét bên ngoài, không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị 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 Alliance trong vòng **30 ngày theo lịch** hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Alliance, quý vị có thể yêu cầu IMR sau đó.

Quý vị phải yêu cầu một IMR trong vòng **sáu (6) tháng** kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về khiếu nại. Quý vị có thể nhận được một IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn khiếu nại trước. Đây là những trường hợp mà sức khỏe của quý vị đang gặp nguy hiểm ngay tức thì.

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

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có phản nàn với Alliance, trước tiên quý vị cần gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**). Vui lòng sử dụng quy trình phản nàn của Alliance trước khi liên hệ với DMHC. Việc sử dụng thủ tục phản nàn này không ngăn cản bất cứ quyền hạn hoặc việc giải quyết pháp lý tiềm năng nào có thể có sẵn cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ trong một phản nàn liên quan đến tình trạng cấp cứu, một phản nàn đã không được Alliance giải quyết thỏa đáng, hoặc một phản nàn không được giải quyết trong quá **30 ngày**, quý vị có thể gọi cho DMHC để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện với một IMR. Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho cuộc duyệt xét IMR, thủ tục duyệt xét sẽ đánh giá công bằng về 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, về các quyết định bảo hiểm đối với các biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc điều tra nghiên cứu cũng như những tranh chấp về thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp.



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 gọi cho Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California theo số điện thoại miễn phí **1.888.HMO.2219 (1.888.466.2219)** (người khiếm thính và khiếm ngôn [TTY] **1.877.688.9891**). Quý vị có thể lấy mẫu đơn yêu cầu thanh toán, đơn xin IMR và hướng dẫn trực tuyến trên trang mạng của DMHC tại **www.hmohelp.ca.gov**.

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. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang chỉ nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với Alliance và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị đã chưa nhận được một quyết định về khiếu nại của quý vị sau **30 ngày**, và quý vị vẫn chưa yêu cầu IMR.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng **120 ngày** kể từ ngày ghi trên thông báo 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, và nếu họ nhận được sự chấp thuận từ CDSS. Quý vị cũng có thể gọi cho CDSS để yêu cầu Tiểu Bang chấp thuận yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang từ PCP 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:**

Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS)

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.952.5253**

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): **1.800.952.8349**

- **Qua đường bưu điện:** Vui lòng điền mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến:

California Department of Social Services (CDSS)

State Hearings Division

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

Hãy nhớ ghi tên, địa chỉ, số điện thoại, Số An Sinh Xã Hội, và lý do quý vị muốn yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Nếu có ai giúp quý vị yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy ghi tên, địa chỉ, và số điện thoại của họ vào mẫu đơn hoặc lá thư. Nếu quý vị cần được trợ giúp trong việc yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, Alliance có thể trợ giúp quý vị.



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

Chúng tôi cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và thông dịch viên miễn phí. Để được trợ giúp, xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số điện thoại **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (người khiếm thính và khiếm ngôn [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).

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 tuân thủ điều mà thẩm phán quyết định.

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

Hành Vi Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp hay một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hay lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo điều đó.

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

- Lập hóa đơn cho những dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia đó đã không thực hiện dịch vụ.
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ đã không được cung cấp.
- Giả mạo hồ sơ y tế.
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế.
- kê nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y tế.

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

- Nhận các biện pháp điều trị hay thuốc giống nhau hay tương tự nhau từ hơn **một (1)** nhà cung cấp.
- Đến phòng cấp cứu (ER) khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu.
- Cho mượn, bán hay đưa cho một người khác một thẻ ID hội viên Alliance hay Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal.
- Sử dụng Số An Sinh Xã Hội (Social Security Number, SSN) hay số ID hội viên Alliance.



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

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, vui lòng viết ra tên, địa chỉ và số ID của hội viên Alliance (nếu có) 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. Vui lòng cung cấp (các) ngày xảy ra (những) sự việc và tóm lược chính xác điều gì đã xảy ra.

Vui lòng gửi báo cáo của quý vị đến:

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



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

7. Những Con Số và Thuật Ngữ Quan Trọng Cần Biết

Những Số Điện Thoại Quan Trọng

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Phí: **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 Phí: **1.800.491.9099**

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

Số Điện Thoại: **1.510.777.2300**

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.698.1118**

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

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.855.856.0577**

California Children's Services (CCS)

Số Điện Thoại: **1.510.208.5970**

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

Số Điện Thoại: **1.916.449.5000**

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) – Trung Tâm Hỗ Trợ

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.888.HMO.2219 (1.888.466.2219)**

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TDD): **1.877.688.9891**

California Home Medical Equipment (CHME)

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.906.0626**



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

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

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.735.2929**

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

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 – Dịch Vụ Người Hưởng Bảo Hiểm

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.322.6384**

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): **1.800.735.2922**

Chương trình Lựa Chọn Y Tế (HCO)

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.800.430.4263**

Những người khiếm thính và khiếm ngôn (TTY): **1.800.430.7077**

March Vision Care

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.844.336.2724**

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.888.433.1876**

Perform Rx

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.855.508.1713**

Trung Tâm Khu Vực Vịnh Đông

Số Điện Thoại: **1.510.618.6100**

Những Thuật Ngữ Cần Biết

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

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

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



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

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo Alliance.

California Children’s Services (CCS): Một chương trình cung cấp các dịch vụ cho trẻ em lên đến 21 tuổi mà mắc một số bệnh và vấn đề sức khỏe.

Bộ Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California: Văn phòng Tiểu Bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) California: Văn phòng Tiểu Bang giám sát các chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Bộ Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS): Văn phòng Tiểu Bang xử lý các Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

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

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

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

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), Cơ Sở Dịch Vụ Y Tế Người Da Đỏ 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, tập huấn 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.



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

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

Chăm sóc liên tục: Khả năng một hội viên tiếp tục nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp đã có từ trước của mình trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp đó và Alliance đồng ý.

Điều Phối Quyền Lợi (COB): Quá trình xác định khoản đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn **một (1)** 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. Người nhận đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ trong số tất cả các nhà cung cấp COHS.

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

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

Rút tên ghi danh: Để ngưng sử dụng Alliance 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 Alliance hoặc gọi cho chương trình Chương trình Lựa Chọn Y Tế (HCO) và rút tên ghi danh qua điện thoại.

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

Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT): Dịch vụ EPSDT là một quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp 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 tâm thần với những triệu chứng nghiêm trọng, như chuyển dạ (vui lòng xem *Chuyển dạ*) hay đau đốn dữ dội, đến nỗi một người với sự hiểu biết thông thường thận trọng 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:



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

- Khiến cho một phần hay bộ phận cơ thể không hoạt động tốt.
- Gây tổn thương đến một chức năng cơ thể.
- Đưa sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của đứa bé chưa được sinh ra của quý vị vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng.

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.

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 mà là hội viên của Alliance và nhận dịch vụ thông qua Alliance.

Dịch vụ loại trừ: Dịch vụ không được đài thọ bởi Alliance; dịch vụ không được 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 (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 (FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không được ghi danh vào một chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe. 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 (FBC): Các cơ sở y tế lên kế hoạch sinh đẻ tránh xa nơi cư trú của người phụ nữ mang thai được tiểu bang cấp phép hoặc chấp thuận để chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ ngoại chấn khác có trong Alliance. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.



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

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 việc chăm sóc hay chất lượng dịch vụ được cung cấp. Một phàn nàn giống như một than phiền.

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

Lựa Chọn Y Tế (HCO): Chương trình mà có thể ghi danh cho quý vị vào hay rút tên ghi danh cho quý vị ra khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

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

Thông thường quý vị cần một giấy giới thiệu từ nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị để đến khám với một bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (sự cho phép 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/Phụ Khoa hay dịch vụ nhạy cảm và một số giấy giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa này đến bác sĩ chuyên khoa khác.

Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- **Nhà thánh học** – Nhà cung cấp kiểm tra thánh giá.
- **Y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM)** – Y tá mà chăm sóc quý vị trong thời gian mang thai và sinh con.
- **Cố vấn** – Người giúp quý vị trong các vấn đề gia đình.
- **Bác sĩ gia đình** – Bác sĩ điều trị những vấn đề y khoa thông thường cho những người thuộc mọi độ tuổi.
- **Bác sĩ đa khoa** – Bác sĩ điều trị những vấn đề y khoa thông thường.
- **Bác sĩ nội khoa** – Bác sĩ được đào tạo đặc biệt về nội khoa, bao gồm những bệnh tật.
- **Y tá hướng nghiệp được cấp phép (Licensed Vocational Nurse, LVN)** – Y tá được cấp phép mà làm việc với bác sĩ của quý vị.



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

- **Trợ lý y khoa hay trợ lý y khoa được chứng nhận** – Người không được cấp phép mà giúp bác sĩ của quý vị cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y khoa.
- **Chuyên viên trung cấp** – Tên được sử dụng cho những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như các y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ hay chuyên viên điều dưỡng.
- **Y tá gây mê/tê** – Y tá cho quý vị dùng thuốc mê/tê.
- **Chuyên viên điều dưỡng (NP) hay phụ tá bác sĩ (PA)** – Người làm việc trong phòng khám hay văn phòng bác sĩ mà chẩn đoán, điều trị và chăm sóc quý vị, trong phạm vi giới hạn.
- **Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa (Obstetrician/Gynecologist, Ob/Gyn)** – Bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ, bao gồm trong thời gian mang thai và sinh con.
- **Nhà trị liệu vận động (Occupational Therapist, OT)** – 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** – Bác sĩ điều trị cho trẻ em từ khi sơ sinh đến độ tuổi thanh thiếu niên.
- **Nhà trị liệu vật lý (Physical Therapist, PT)** – 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** – Bác sĩ chăm sóc chân cho quý vị.
- **Chuyên gia tâm lý** – Người điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.
- **Y tá được hành nghề (RN)** – Y tá được đào tạo nhiều hơn một y tá hướng nghiệp được cấp phép (LVN) và có giấy phép để thực hiện một số công việc với bác sĩ của quý vị.
- **Nhà trị liệu hô hấp** – Nhà cung cấp mà giúp quý vị trong việc hô hấp.
- **Nhà bệnh lý học âm ngữ** – Nhà cung cấp mà giúp quý vị về khả năng nói của quý vị.

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

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



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 tại gia: Nhà cung cấp mà cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc cuối đời: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt những mệt mỏi về mặt thể chất, tinh thần, xã hội và tâm linh cho một hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối (dự kiến không sống được hơn **sáu [6] tháng**).

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

Sự nhập viện: Việc 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.

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 mà được tiếp nhận vào.

Chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc: Một chương trình Medi-Cal mà chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện cho người nhận Medi-Cal mà ghi danh vào chương trình đó. Alliance là một chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc.

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 sự sống. 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 mà cần thiết về mặt y tế để điều trị hay giúp điều trị một bệnh trạng thể chất hay tâm thần, kể cả các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như được đề ra trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe liên bang cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới độ tuổi bị khuyết tật, và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn mà cần được thẩm tách hay ghép thận, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối [End-Stage Renal Disease, ESRD]).

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



Xin vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance, thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo số **1.510.747.4567** hoặc số điện thoại miễn phí **1.877.932.2738** (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 sức khỏe tâm thần: Những người được cấp phép mà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm 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).

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): Vui lòng xem *Nhà cung cấp tham gia chương trình*.

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà Alliance không đài thọ.

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

Thuốc không có trong danh mục thuốc (hoặc dược phẩm không có trong danh mục thuốc): Thuốc hoặc dược phẩm không được liệt kê trong Danh Mục Thuốc Alliance.

Chuyên chở không phải y tế (NMT): Dịch vụ chuyên chở khi đi đến và về từ một cuộc hẹn để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép.

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

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân. 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 một hội viên ở bất cứ nơi nào ngoài khu vực phục vụ.

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

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



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

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú cho những hội viên mắc những tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến vừa phải.

Bao gồm:

- Đánh giá hay điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý).
- Phòng xét nghiệm, tiếp liệu và chất bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú.
- Dịch vụ ngoại trú vì mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc.
- Tư vấn tâm thần.
- Trắc nghiệm tâm lý khi được xác định về mặt lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tâm thần.

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

Bệnh viện tham gia chương trình: Một bệnh viện được cấp phép mà có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ cho hội viên vào lúc 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 bởi 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 hay chuyên gia y tế được cấp phép hay cơ sở y tế được cấp phép khác, kể cả những cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Alliance để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên vào lúc hội viên được chăm sóc.

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

Chương trình: Vui lòng xem *chương trình quản lý dịch vụ chăm sóc*.

Dịch vụ sau ổn định: Những dịch vụ mà quý vị nhận được sau khi một tình trạng y tế cấp cứu đã ổn định.

Sự tiên chấp thuận (hoặc sự chấp thuận trước): PCP của quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Alliance trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. 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 sự chấp thuận. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Alliance.



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

Phí bảo hiểm: Một số tiền được chi trả cho bảo hiểm; chi phí cho bảo hiểm.

Bảo hiểm thuốc theo toa (hoặc bảo hiểm dược phẩm theo toa): Bảo hiểm cho thuốc được kê toa bởi một nhà cung cấp.

Thuốc theo toa (hoặc dược phẩm theo toa): Một loại dược phẩm hoặc thuốc mà về mặt pháp lý 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.

Danh sách thuốc ưu tiên (Preferred Drug List, PDL): Danh sách thuốc đã chọn được Alliance chấp thuận, từ đó bác sĩ của quý vị có thể chỉ định cho quý vị. Còn gọi là danh mục thuốc.

Chăm sóc chính: Vui lòng xem *Chăm sóc thông thường*.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép của quý vị mà 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 một tình trạng cấp cứu.
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc kế hoạch hóa gia đình.
- Quý vị cần được chăm sóc Sản/Phụ Khoa.

Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm. PCP của quý vị có thể là một:

- Phòng khám
- Bác sĩ gia đình
- FQHC hay RHC
- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Chuyên viên điều dưỡng
- Bác sĩ Sản/Phụ Khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Phụ tá bác sĩ

Sự cho phép trước (sự chấp thuận trước): Quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Alliance trước khi quý vị nhận được một số dịch vụ hoặc thủ thuật. 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



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

tương tự hay thích hợp hơn thông qua các nhà cung cấp Alliance. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Alliance.

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

Danh mục nhà cung cấp: Một danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Alliance.

Tình trạng y tế cấp cứu tâm thần: Một chứng 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 hoặc người khác, hoặc hiện thời quý vị không thể thu xếp hay sử dụng thực phẩm, chỗ ở hay quần áo do chứng rối loạn tâm thần đó.

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

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

Phẫu Thuật Tạo Hình: Phẫu thuật để khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra một diện mạo bình thường đến mức 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 nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) của quý vị nói quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số việc chăm sóc và dịch vụ được đài thọ cần có giấy giới thiệu và sự tiên chấp thuận.

Dịch vụ 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: Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế về kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infections, STI), HIV/AIDS, 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.



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

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 đòi hỏi được cung cấp bởi các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc nhà trị liệu được cấp phép trong thời gian ở tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hay tại nhà của hội viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ trong ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

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

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa:

- Dịch vụ nội trú tại bệnh viện:
 - Dịch vụ nội trú điều trị tâm thần cấp tính tại bệnh viện
 - Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần
 - Dịch vụ chuyên môn nội trú điều trị tâm thần tại bệnh viện
- Dịch vụ ngoại trú:
 - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Điều phối chăm sóc tăng cường (ICC)
 - Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (IHBS)
 - Dịch vụ hỗ trợ thuốc dùng
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ trợ)
 - Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Chăm sóc trị liệu bằng cách nuôi tậm (TFC)



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

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

Bệnh giai đoạn cuối: Một tình trạng y tế mà không thể chữa trị được và có nhiều khả năng gây tử vong trong vòng một năm hay nhanh hơn nếu căn bệnh đi theo một quy trình tự nhiên.

Phân loại (hay sàng lọc) bệnh nhân đến cấp cứu: Việc đánh giá sức khỏe của quý vị bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm xác định tính khẩn cấp trong nhu cầu được chăm sóc của quý vị.

Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp): Những 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.



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