

# Cẩm nang hội viên



---

Những điều quý vị cần biết về quyền  
lợi của mình

Chứng từ bảo hiểm (EOC) kết hợp Mẫu tiết lộ  
thông tin của Health Net Community Solutions,  
Inc. (“Health Net”)

2025

Các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento,  
San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne

# 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 của chương trình bằng ngôn ngữ khác. Health Net cung cấp các văn bản dịch do những biên dịch viên có trình độ thực hiện. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. 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 và biên dịch.

---

## Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in khổ lớn phông 20 point, âm thanh và định dạng điện tử có thể truy cập được. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước.

---



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Dịch vụ thông dịch

Health Net cung cấp miễn phí cho quý vị dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, từ thông dịch viên có trình độ vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Quý vị không cần phải nhờ người nhà hoặc bạn bè làm thông dịch. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng thông dịch viên là trẻ vị thành niên, trừ trường hợp cấp cứu. Dịch vụ thông dịch, hỗ trợ ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc nhận cuốn cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước.

**LƯU Ý:** Nếu quý vị cần trợ giúp về ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chúng tôi cũng trợ giúp và cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille và bản in khổ lớn. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (TTY: 711) 1-800-675-6110 تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY՝ 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជានប្រគល់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍ គ្មានជំនួយផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が  
言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110  
(TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの  
方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれた  
ドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。  
これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어  
서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711)번으로  
연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및  
서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도  
제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການ  
ບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກ  
ເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ,  
ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມ  
ຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າ  
ໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx,  
Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110  
(TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv  
funcg, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac  
kungx nyei. Deix gong Haih buatac Yietc liuz maiv jaax-zinh  
Bieqc Meih.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyonang ito.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้ และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# Chào mừng quý vị đến với Health Net!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Health Net. Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. Health Net hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

## Cẩm nang hội viên

Cẩm nang hội viên sẽ cho quý vị biết về bảo hiểm của quý vị theo Health Net. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ Cẩm nang này. Cẩm nang này sẽ giúp quý vị hiểu rõ các quyền lợi của mình, những dịch vụ có sẵn cho quý vị và cách quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Cẩm nang này cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Health Net. Nếu quý vị có nhu cầu y tế đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm nang hội viên này cũng được gọi là Chứng từ bảo hiểm (EOC) kết hợp Mẫu tiết lộ thông tin. EOC kết hợp Mẫu tiết lộ thông tin này chỉ là bản tóm tắt chương trình bảo hiểm sức khỏe. Quý vị phải tham khảo hợp đồng của chương trình bảo hiểm sức khỏe để xác định các điều khoản và điều kiện bảo hiểm chính xác. Quý vị có thể gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) để biết thêm thông tin.

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

Để yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao hợp đồng giữa Health Net và Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp miễn phí bản sao khác của Cẩm nang hội viên này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Cẩm nang hội viên trên trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp miễn phí bản sao các chính sách và thủ tục quản lý và lâm sàng không độc quyền của Health Net. Các tài liệu này cũng có trên trang web của Health Net.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Liên lạc với chúng tôi

Health Net luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) bất cứ lúc nào.

Cảm ơn quý vị,  
Health Net  
21281 Burbank Blvd.  
Woodland Hills, CA 91367



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# Mục lục

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Các ngôn ngữ và định dạng khác.....</b>                              | <b>2</b>  |
| Các ngôn ngữ khác .....   | 2         |
| Các định dạng khác.....   | 2         |
| Dịch vụ thông dịch .....  | 3         |
| <b>Chào mừng quý vị đến với Health Net! .....</b>                       | <b>12</b> |
| Cầm nang hội viên.....  | 12        |
| Liên lạc với chúng tôi.....   | 13        |
| <b>Mục lục.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1. Bắt đầu với tư cách hội viên.....</b>                             | <b>17</b> |
| Cách thức nhận trợ giúp.....  | 17        |
| Ai có thể trở thành hội viên.....                                       | 18        |
| Thẻ nhận dạng (ID) .....  | 19        |
| <b>2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị .....</b> | <b>22</b> |
| Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....                        | 22        |
| Cách thức hoạt động của chương trình của quý vị.....                    | 24        |
| Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe .....                       | 25        |
| Sinh viên chuyển tới quận mới hoặc ra ngoài California .....            | 25        |
| Chăm sóc liên tục.....  | 27        |
| Các chi phí.....  | 31        |
| <b>3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc.....</b>                          | <b>35</b> |
| Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....                                     | 35        |
| Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP).....                 | 36        |
| Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe .....                   | 41        |
| Các buổi hẹn .....  | 52        |
| Đến nơi hẹn khám .....  | 53        |
| Hủy hẹn và hẹn lại.....   | 53        |
| Khoản thanh toán .....  | 53        |
| Sự giới thiệu .....   | 55        |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

|   |            |
|---|------------|
| Phê duyệt trước (chấp thuận trước).....   | 58         |
| Ý kiến thứ hai .....  | 59         |
| Chăm sóc nhạy cảm.....  | 60         |
| Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.....  | 64         |
| Chăm sóc cấp cứu .....  | 65         |
| Đường dây y tá tư vấn .....   | 67         |
| Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe .....  | 68         |
| Hiến tặng nội tạng và mô.....   | 68         |
| <b>4. Quyền lợi và dịch vụ.....</b>   | <b>69</b>  |
| Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ cho những<br>dịch vụ nào .....  | 69         |
| Các quyền lợi Medi-Cal do Health Net đài thọ.....   | 73         |
| Các chương trình và quyền lợi khác được Health Net đài thọ .....  | 98         |
| Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal.....  | 111        |
| Các dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal ....  | 118        |
| Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại .....  | 120        |
| <b>5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên .....</b>  | <b>121</b> |
| Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên .....   | 121        |
| Chăm sóc phòng ngừa và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em<br>khỏe mạnh.....   | 123        |
| Sàng lọc tình trạng nhiễm độc chì trong máu .....   | 125        |
| Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe .....  | 125        |
| Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được qua chương trình<br>Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác ..... | 126        |
| <b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....</b>   | <b>129</b> |
| Than phiền .....  | 130        |
| Kháng cáo .....   | 132        |
| Quý vị sẽ làm gì nếu không đồng ý với quyết định giải quyết<br>kháng cáo.....   | 133        |
| Than phiền và Duyệt xét y khoa độc lập (IMR) với Sở Quản lý<br>Chăm sóc Sức khỏe (DMHC).....                                      | 135        |
| Phiên điều trần cấp tiểu bang.....  | 136        |
| Gian lận, lãng phí và lạm dụng.....   | 138        |
| <b>7. Quyền và trách nhiệm .....</b>  | <b>140</b> |
| Quyền của quý vị.....   | 140        |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

|  |            |
|--|------------|
| Trách nhiệm của quý vị .....   | 142        |
| Thông báo không phân biệt đối xử .....   | 143        |
| Những cách tham gia cùng chương trình với tư cách hội viên .....                                   | 145        |
| Thông báo về việc thực hành quyền riêng tư .....   | 146        |
| Thông báo về luật pháp .....   | 159        |
| Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi hoàn do sơ suất ..... | 159        |
| Thông báo thu hồi bất động sản .....   | 160        |
| Thông báo hành động .....  | 160        |
| Trách nhiệm của bên thứ ba .....   | 161        |
| Nhà thầu độc lập .....   | 162        |
| Gian lận trong chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe .....                                       | 162        |
| Gián đoạn dịch vụ chăm sóc .....   | 162        |
| <b>8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết .....</b>                          | <b>163</b> |
| Các số điện thoại quan trọng .....   | 163        |
| Các thuật ngữ cần biết .....   | 166        |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



# 1. Bắt đầu với tư cách hội viên

## Cách thức nhận trợ giúp

Health Net mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về dịch vụ chăm sóc của mình, Health Net luôn sẵn sàng lắng nghe ý kiến của quý vị!

## Dịch vụ hội viên

Dịch vụ hội viên của Health Net luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Health Net có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ được Health Net đài thọ cho quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP)
- Hướng dẫn quý vị nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Giúp quý vị nhận dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Hỗ trợ quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Health Net xin cam đoan rằng quý vị chỉ phải chờ chưa đến 10 phút khi gọi điện cho chúng tôi.

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của ban Dịch vụ hội viên tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) bất cứ lúc nào.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Ai có thể trở thành hội viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Health Net vì quý vị đủ tiêu chuẩn nhận bảo hiểm Medi-Cal và sống tại một trong số những quận sau: Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne (xem thông tin liên hệ của các văn phòng quận ở bên dưới). Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal thông qua Cơ quan An sinh Xã hội vì quý vị đang nhận Thu nhập an sinh bổ sung (SSI) hoặc Khoản thanh toán bổ sung của Tiểu bang (SSP).

- **Quận Amador**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-209-223-6550
- **Quận Calaveras**
  - Cơ quan Dịch vụ Y tế và Nhân sinh: 1-209-754-6448
- **Quận Inyo**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-760-872-1394
- **Quận Los Angeles**
  - Trung tâm Dịch vụ Khách hàng DPSS: 1-866-613-3777; 1-310-258-7400
- **Quận Mono**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-760-924-1770 (văn phòng quận miền Nam);  
1-760-932-5600 (văn phòng quận miền Bắc)
- **Quận Sacramento**
  - Sở Trợ giúp Nhân sinh: 1-800-560-0976
- **Quận San Joaquin**
  - Cơ quan Dịch vụ Nhân sinh: 1-209-468-1000
- **Quận Stanislaus**
  - Cơ quan Dịch vụ Cộng đồng: 1-877-652-0734
- **Quận Tulare**
  - Cơ quan Y tế & Dịch vụ Nhân sinh: 1-800-540-6880



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quận Tuolumne**

- Y tế Công cộng: 1-209-533-7401

Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, vui lòng gọi đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập địa chỉ <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Nếu quý vị có thắc mắc về vấn đề An sinh xã hội, vui lòng gọi đến Sở An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213. Hoặc truy cập địa chỉ <https://www.ssa.gov/locator/>.

## **Medi-Cal chuyển tiếp**

Quý vị cũng có thể nhận được Medi-Cal chuyển tiếp nếu quý vị bắt đầu kiểm tra được nhiều tiền hơn và không còn đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc hội đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng quận cư trú của quý vị tại địa chỉ:

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

Hoặc gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

## **Thẻ nhận dạng (ID)**

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được thẻ nhận dạng (ID) Health Net.

Quý vị phải xuất trình thẻ ID Health Net **và** Thẻ nhận dạng hưởng quyền lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào. Thẻ BIC Medi-Cal của quý vị là thẻ nhận dạng hưởng quyền lợi do Tiểu bang California gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo tất cả thẻ bảo hiểm y tế của mình. Thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Health Net của quý vị sẽ có dạng như sau:



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



|  |   |
|--|---|
|  |   |
| Name FIRST MI LASTNAME   | Issue Date MM/DD/YY   |
| CIN # XXXXXXXXX  | Enrollment Date MM/DD/YY  |
| Physician Group and PCP<br>PPG Name<br>PCP or Clinic Name<br>Street Address<br>City State Zip + 4<br>PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX | Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).<br><br>To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit <a href="http://www.healthnet.com">www.healthnet.com</a> . |
| Effective date with PCP: MM/DD/YY<br>Office Copay: \$0   | Health Net Community Solutions  |
| Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225   |   |

|  |
|--|
| <p>Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week</p> <p>Member Services &amp; Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711)<br/>Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711)<br/>Member Portal <a href="http://www.healthnet.com">www.healthnet.com</a><br/>24/7 Video Doctor Appointment <a href="http://www.teladoc.com">www.teladoc.com</a></p> <p><b>If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.</b></p> <p>See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.</p> <p>Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110<br/>Medi-Cal RX Help Line: 1-800-577-2273<br/>To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-995-7890</p> <p>Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services are covered by Health Net without prior authorization and at no cost to the members. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.</p> <p>This card is for identification only. It does not verify eligibility.<br/>Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63640-9020.</p> |
|--|

Thẻ ID Health Net của quý vị chứa thông tin quan trọng, bao gồm:

- Tên nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) của quý vị (hoặc tên phòng khám hoặc nhóm y tế của quý vị). Thông tin này không xuất hiện trên thẻ ID của hội viên có cả bảo hiểm Medicare (Phần A và Phần B) và Medi-Cal. Thông tin PCP sẽ ghi là “Thăm khám với bác sĩ Medicare của quý vị”. Thông tin này cũng không xuất hiện trên các thẻ ID dành cho trẻ sơ sinh đã được DHCS chỉ định Mã chỉ mục khách hàng (CIN). Thông tin PCP sẽ ghi là “Không có bác sĩ y khoa chính”.
- Địa chỉ và số điện thoại của PCP của quý vị. Thông tin này không xuất hiện trên thẻ ID của hội viên có cả bảo hiểm Medicare (Phần A và Phần B) và Medi-Cal. Thông tin PCP sẽ ghi là “Thăm khám với bác sĩ Medicare của quý vị”. Thông tin này cũng không xuất hiện trên các thẻ ID dành cho trẻ sơ sinh đã được DHCS chỉ định CIN. Thông tin PCP sẽ ghi là “Vui lòng gọi cho Dịch vụ hội viên”.
- Nếu thông tin về PCP và/hoặc nhóm y tế của quý vị bị sai hoặc nếu quý vị đã thay đổi PCP và/hoặc nhóm y tế kể từ ngày gần nhất chúng tôi cấp thẻ ID cho quý vị, vui lòng gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY: 711) để nhận thẻ mới chứa thông tin PCP chính xác.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thẻ ID của mình, vui lòng gọi tới ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Sau đây là những điều quý vị cần làm với thẻ ID Health Net của mình:

- Kiểm tra để chắc chắn thông tin trên thẻ ID của quý vị là chính xác. Nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ ID của quý vị không chính xác, hãy gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY: 711). Nếu tên của quý vị bị viết sai hoặc không chính xác, chúng tôi sẽ kết nối quý vị với văn phòng tại quận nơi quý vị cư trú để sửa đổi.

Xuất trình thẻ ID Health Net của quý vị mỗi khi quý vị:

- đến buổi hẹn khám với bác sĩ,
- tới bệnh viện, hoặc
- cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp/cấp cứu.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Health Net trong vòng một vài tuần sau ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ ID Health Net của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, vui lòng gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên. Health Net sẽ gửi thẻ mới cho quý vị miễn phí.

Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Nếu quý vị không có thẻ BIC Medi-Cal hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi tới văn phòng quận cư trú. Quý vị có thể tìm văn phòng quận cư trú của mình tại

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

---

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

Health Net là một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal tại các quận: Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne. Health Net hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Hãy trao đổi với một trong những đại diện ở ban dịch vụ hội viên của Health Net để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách sử dụng chương trình một cách hiệu quả. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

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

Khi quý vị ghi danh vào Health Net, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Nhận dạng (ID) Health Net trong vòng hai tuần tính từ ngày quý vị ghi danh. Quý vị phải xuất trình cả thẻ ID Health Net và Thẻ nhận dạng hưởng quyền lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng tại quận cư trú của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal cho quý vị bằng phương thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn gia hạn Medi-Cal đã được điền sẵn thông tin. Hãy điền đầy đủ thông tin vào mẫu này và gửi lại cho văn phòng quận cư trú của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin bằng cách đến trực tiếp, qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tuyến hoặc bằng các phương thức điện tử khác có sẵn tại quận nơi quý vị cư trú.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Quý vị có thể bắt đầu sử dụng các quyền lợi Medi-Cal thông qua Health Net vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị hoàn thành việc ghi danh tham gia Health Net. Hãy kiểm tra thẻ ID hội viên Health Net được gửi cho quý vị qua đường bưu điện để biết ngày bảo hiểm có hiệu lực.

Quý vị có thể chấm dứt bảo hiểm Health Net và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn chúng tôi giúp quý vị chọn một chương trình bảo hiểm mới, vui lòng gọi điện thoại đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập

[www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Health Net là một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal tại các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne. Quý vị có thể tìm văn phòng quận cư trú của mình tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Bảo hiểm Medi-Cal của Health Net có thể kết thúc nếu xảy ra bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Quý vị chuyển đi khỏi một trong các quận sau: Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne
- Quý vị không còn được nhận bảo hiểm Medi-Cal
- Quý vị đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh vào chương trình Trả phí theo dịch vụ (FFS) của Medi-Cal
- Quý vị đi tù hoặc bị bắt giam

Nếu quý vị mất bảo hiểm Medi-Cal của Health Net, quý vị có thể vẫn đủ điều kiện hưởng bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc chắn về việc liệu mình có còn được Health Net đài thọ hay không, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Những điều đặc biệt cần cân nhắc đối với người Mỹ bản địa trong chương trình chăm sóc có quản lý**

Người Mỹ bản địa có quyền không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal và quay lại chương trình Medi-Cal FFS bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (IHCP). Quý vị cũng có thể ở lại hoặc hủy ghi danh (bỏ) tham gia Health Net mà vẫn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh và hủy ghi danh, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net phải điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị, bao gồm cả quản lý trường hợp ngoài hệ thống. Nếu quý vị yêu cầu nhận các dịch vụ từ IHCP và hiện không có sẵn IHCP trong hệ thống, Health Net phải giúp quý vị tìm một IHCP ngoài hệ thống. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe” trong Chương 3 của cuốn cẩm nang này.

---

### Cách thức hoạt động của chương trình của quý vị

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý có hợp đồng với DHCS. Các chương trình chăm sóc có quản lý là giải pháp tiết kiệm chi phí trong việc sử dụng nguồn lực chăm sóc sức khỏe giúp cải thiện quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng chăm sóc. Health Net hợp tác với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Health Net để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên của chúng tôi. Với tư cách là hội viên của Health Net, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Các dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú, thuốc không theo toa và một số vật tư y tế thông qua Medi-Cal Rx.

Ban Dịch vụ hội viên sẽ cho quý vị biết cách thức Health Net hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách đặt lịch khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong giờ hành chính, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc thông tin bằng văn bản ở các định dạng thay thế và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ đưa đón không.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể xem thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



---

## Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi Health Net và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận cư trú của quý vị bất cứ lúc nào nếu có một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác. Để chọn một chương trình mới, vui lòng gọi đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Quý vị có thể gọi điện trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Sẽ mất tối đa 30 ngày trở lên để xử lý yêu cầu rời khỏi Health Net và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị. Để tìm hiểu về trạng thái yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Health Net sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe tiến hành hủy ghi danh gấp (nhanh) cho quý vị.

Các hội viên có thể yêu cầu thủ tục hủy ghi danh gấp bao gồm, nhưng không giới hạn ở trẻ em đang nhận các dịch vụ theo chương trình Hỗ trợ nhận con nuôi hoặc Chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời, các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và các hội viên đã ghi danh vào một chương trình Medicare hoặc Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý thương mại khác.

Quý vị cũng có thể yêu cầu rời khỏi Health Net bằng cách liên hệ với văn phòng quận cư trú của quý vị. Quý vị có thể tìm văn phòng quận cư trú của mình tại địa chỉ:

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

Hoặc gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

## Sinh viên chuyển tới quận mới hoặc ra ngoài California

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ, bao gồm cả các Lãnh thổ của Hoa Kỳ. Chúng tôi chỉ đài thọ dịch vụ chăm sóc định kỳ và chăm sóc phòng ngừa tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị là sinh viên chuyển tới một quận mới tại California để học đại học, bao gồm cả học cao đẳng, Health Net sẽ đài thọ cho các dịch vụ phòng cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị tại quận mới. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới nhưng phải thông báo cho Health Net. Đọc thêm dưới đây.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Nếu quý vị ghi danh vào Medi-Cal và sẽ học ở một quận khác nơi quý vị sinh sống nhưng vẫn thuộc California, quý vị không cần đăng ký vào Medi-Cal tại quận đó.

Khi quý vị tạm thời xa nhà để đi học tại một quận khác thuộc California, có hai lựa chọn dành cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên phụ trách tính đủ điều kiện của quý vị tại văn phòng dịch vụ xã hội tại quận cư trú của quý vị rằng quý vị tạm thời xa nhà để đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật vào hồ sơ trường hợp với mã quận và địa chỉ mới của quý vị. Quý vị phải sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa trong thời gian quý vị sống tại quận mới. Nếu Health Net không hoạt động tại quận nơi quý vị học đại học thì quý vị có thể phải đổi sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác. Để được giải đáp thắc mắc và tránh bị chậm trễ trong việc tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, vui lòng gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

### Hoặc

- Nếu Health Net không hoạt động tại quận mới nơi quý vị học đại học và quý vị không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe hoạt động tại quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số bệnh trạng tại quận mới đó. Để biết thêm thông tin, hãy đọc Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc.” Để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị cần sử dụng hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net tại các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne.

Nếu quý vị tạm thời rời California để theo học ở một tiểu bang khác và quý vị muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal của mình, vui lòng liên hệ với nhân viên phụ trách tính đủ điều kiện của quý vị tại văn phòng dịch vụ xã hội tại quận nơi quý vị cư trú. Miễn là quý vị đủ tiêu chuẩn, Medi-Cal sẽ đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở tiểu bang khác. Medi-Cal cũng đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico.

Chúng tôi không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa liên quan đến các dịch vụ này, khi quý vị ở bên ngoài California. Quý vị sẽ không đủ tiêu chuẩn nhận bảo hiểm Medi-Cal đối với những dịch vụ ở ngoài tiểu bang đó. Health Net sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ghi danh ở tiểu bang đó. Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp hay bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico như được nêu tại Chương 3.

---

## Chăm sóc liên tục

### Dịch vụ chăm sóc liên tục với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Để biết được liệu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nằm trong hệ thống của Health Net hay không, vui lòng đọc Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị cần Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Nếu không có tên trong danh mục, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó có lẽ không thuộc hệ thống của Health Net.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không nằm trong hệ thống của Health Net. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình hoặc chuyển từ chương trình FFS Medi-Cal sang chương trình chăm sóc có quản lý, hoặc quý vị có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từng thuộc hệ thống nay đã nằm ngoài hệ thống, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị ngay cả khi họ không thuộc hệ thống của Health Net. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, vui lòng gọi điện cho Health Net để yêu cầu dịch vụ chăm sóc liên tục. Quý vị có thể được chăm sóc liên tục lên đến 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả những điều sau đều đúng:

- Quý vị hiện đang thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trước khi quý vị ghi danh vào Health Net



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Quý vị phải từng thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đó ít nhất một lần trong vòng 12 tháng trước khi quý vị ghi danh vào Health Net
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống sẵn lòng hợp tác với Health Net và chấp thuận các yêu cầu theo hợp đồng và mức thanh toán chi phí dịch vụ của Health Net
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn về chuyên môn của Health Net
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đã ghi danh và tham gia chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Nếu các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không tham gia hệ thống của Health Net trước khi kết thúc giai đoạn 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Health Net hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần phải chuyển sang các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Để trao đổi về các lựa chọn của quý vị, vui lòng gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định như chụp X-quang, xét nghiệm, trung tâm chạy thận hoặc vận chuyển. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ này với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net.

Để tìm hiểu thêm về quyền lợi chăm sóc liên tục và xem quý vị có đủ điều kiện nhận quyền lợi này hay không, vui lòng gọi số 1-800-675-6110.

### **Hoàn tất các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống**

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh trạng nhất định tại thời điểm quý vị đã ghi danh vào Health Net hoặc tại thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị rời khỏi hệ thống của Health Net, quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Quý vị có thể được tiếp tục chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được đài thọ cho các bệnh trạng sau:

| Bệnh trạng  | Khoảng thời gian   |
|---|--|
| Tình trạng cấp tính (vấn đề y tế cần chăm sóc ngay)   | Trong thời gian tình trạng này kéo dài   |
| Tình trạng mạn tính liên quan đến sức khỏe thể chất và hành vi (vấn đề y tế mà quý vị mắc phải trong thời gian dài) | Trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành một quá trình điều trị và sắp xếp chuyển quý vị cho một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác một cách an toàn. Thời gian hoàn thành các dịch vụ được đài thọ không được quá 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hoặc 12 tháng kể từ ngày bảo hiểm cho thành viên mới được đài thọ có hiệu lực. |
| Chăm sóc thai kỳ và hậu sản (sau khi sinh)  | Trong thời kỳ mang thai và cho đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.  |
| Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho phụ nữ đang mang thai   | Trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy thuộc vào trường hợp nào xảy ra sau.   |
| Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi ra đời đến 36 tháng tuổi  | Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu hưởng bảo hiểm hoặc ngày mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chấm dứt hợp đồng với Health Net   |
| Bệnh giai đoạn cuối (vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)  | Trong thời gian tình trạng này kéo dài. Quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ lâu hơn 12 tháng kể từ ngày quý vị ghi danh vào Health Net hoặc kể từ thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngừng hợp tác với Health Net   |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

| Bệnh trạng   | Khoảng thời gian  |
|--|---|
| Dịch vụ phẫu thuật hay thủ thuật y tế khác được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, với điều kiện dịch vụ đó được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được Health Net chấp thuận do dịch vụ này nằm trong liệu trình điều trị, theo ghi nhận trong hồ sơ và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khuyến nghị và ghi nhận trong hồ sơ | Dịch vụ phẫu thuật hay thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chấm dứt hợp đồng hoặc trong vòng 180 ngày kể từ ngày ghi danh vào Health Net của quý vị có hiệu lực. |

Để biết các tình trạng khác có thể đủ tiêu chuẩn, vui lòng gọi số 1-800-675-6110.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống không muốn tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng, mức thanh toán hoặc các điều khoản khác về cung cấp dịch vụ của Health Net, khi đó, quý vị sẽ không nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này nữa. Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong hệ thống của Health Net.

Nếu quý vị muốn chúng tôi giúp quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng để quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hay gặp vấn đề liên quan đến việc nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không còn nằm trong hệ thống của Health Net, vui lòng gọi điện đến ban dịch vụ hội viên 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục đối với những dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ hoặc được đài thọ theo hợp đồng của Health Net với DHCS. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và tính hội đủ điều kiện và các dịch vụ sẵn có, vui lòng gọi số 1-800-675-6110.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Các chi phí

#### Chi phí của hội viên

Health Net phục vụ những người đủ tiêu chuẩn có Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên của Health Net không phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ.

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị không phải trả phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, khoản tiền đồng trả, khoản chia sẻ chi phí hoặc các khoản phí tương tự khác. Health Net không được tính phí đối với mọi hội viên là người Mỹ bản địa nhận vật dụng hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua việc giới thiệu đến một IHCP hoặc không được giảm các khoản thanh toán phát sinh do IHCP bằng khoản phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, khoản tiền đồng trả, khoản chia sẻ chi phí hoặc các khoản phí tương tự.

Nếu quý vị ghi danh tham gia Chương trình sáng kiến chăm sóc sức khỏe cho trẻ em của quận (CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco hoặc San Mateo hoặc ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal dành cho gia đình, quý vị có thể phải đóng phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng trả.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, nếu không, quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) của Health Net trước khi đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống của Health Net. Nếu quý vị không xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) và quý vị đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hay chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải tự mình thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đó. Để xem danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy đọc mục “Quyền lợi và dịch vụ” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Đối với những hội viên cần chăm sóc dài hạn và có khoản chia sẻ chi phí**

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẻ chi phí mỗi tháng khi nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ phải thanh toán các hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở hóa đơn Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) cho đến khi khoản tiền quý vị đã trả bằng với khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, Health Net sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Health Net đài thọ cho đến khi quý vị đã chi trả toàn bộ khoản chia sẻ chi phí của mình cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của cả tháng đó.

### **Phương thức thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe**

Health Net thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo những phương thức sau:

- Các khoản thanh toán định suất
  - Health Net thanh toán cho một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe một khoản tiền cố định mỗi tháng cho mỗi hội viên của Health Net. Đây được gọi là khoản thanh toán định suất. Health Net và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cùng thỏa thuận để đưa ra quyết định về khoản tiền thanh toán.
- Các khoản thanh toán FFS
  - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên của Health Net sau đó gửi hóa đơn tới Health Net cho các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Đây được gọi là khoản thanh toán FFS. Health Net và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cùng thỏa thuận để đưa ra quyết định về chi phí cho mỗi dịch vụ.
- Khoản thanh toán khuyến khích
  - Health Net cũng thanh toán cho việc đạt được một số tiêu chuẩn chất lượng nhất định.

Để tìm hiểu thêm về cách thức Health Net thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

Dịch vụ được đài thọ là những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Health Net phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal đài thọ, vui lòng không thanh toán hóa đơn này. Vui lòng gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net sẽ giúp quý vị kiểm tra xem hóa đơn có chính xác không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ hiệu thuốc cho thuốc theo toa, vật tư y tế hoặc thuốc bổ, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi số 711, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### Yêu cầu Health Net hoàn lại cho quý vị những chi phí này

Nếu quý vị đã thanh toán cho những dịch vụ mà quý vị đã nhận và quý vị đủ tiêu chuẩn được hoàn lại (trả lại tiền), quý vị phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ mà quý vị nhận là dịch vụ được đài thọ mà Health Net chịu trách nhiệm chi trả. Health Net sẽ không hoàn lại cho quý vị đối với một dịch vụ nếu dịch vụ đó không được Health Net đài thọ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ trong khi quý vị là hội viên đủ điều kiện của Health Net.
- Quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng cho thấy rằng quý vị hoặc một người khác thay mặt quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai kê khai chi tiết nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi danh vào Medi-Cal thuộc hệ thống của Health Net. Quý vị không nhất thiết phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống thực hiện mà không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).
- Nếu bình thường dịch vụ được đài thọ đó cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước), quý vị phải cung cấp bằng chứng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chứng minh rằng quý vị cần dịch vụ được đài thọ đó về mặt y tế.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Health Net sẽ thông báo quý vị biết họ có quyết định hoàn lại tiền cho quý vị hay không trong thư Thông báo hành động (NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi danh vào Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ chối trả lại tiền cho quý vị, Health Net sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn lại cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thanh toán.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi danh vào Medi-Cal nhưng không thuộc hệ thống Health Net và từ chối hoàn lại tiền cho quý vị, Health Net sẽ hoàn lại tiền cho quý vị nhưng chỉ hoàn lại tối đa khoản tiền mà Medi-Cal FFS sẽ chi trả. Health Net sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ chi phí tự trả đối với dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống cung cấp dù không được phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị không đáp ứng bất kỳ điều kiện nào kể trên, Health Net sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị.

Health Net sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ đó không phải là dịch vụ được Health Net đài thọ
- Quý vị chưa trả hết Khoản chia sẻ chi phí của Medi-Cal
- Quý vị đến thăm khám với bác sĩ không ghi danh vào Medi-Cal và quý vị đã ký tên vào biểu mẫu cho biết quý vị muốn thăm khám bằng bất cứ giá nào và quý vị sẽ tự mình thanh toán chi phí dịch vụ
- Nếu quý vị có khoản tiền đồng trả theo Medicare Phần D đối với thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D đài thọ



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

## Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh vào Health Net của quý vị có hiệu lực. Vui lòng luôn mang theo thẻ Nhận Dạng (ID) Health Net, Thẻ nhận dạng quyền lợi (BIC) Medi-Cal và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Không cho bất kỳ người nào sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID Health Net của quý vị.

Hội viên mới phải chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) trong hệ thống của Health Net nếu chỉ có bảo hiểm Medi-Cal. Hội viên mới không phải chọn PCP nếu có Medi-Cal và bảo hiểm y tế toàn diện khác.

Hệ thống của Health Net là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hợp tác với Health Net. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày từ khi quý vị trở thành hội viên của Health Net. Nếu quý vị không chọn được PCP, Health Net sẽ chọn giúp quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả thành viên gia đình tham gia Health Net miễn sao PCP đó sẵn sàng tiếp nhận hội viên.

Nếu quý vị muốn tiếp tục thăm khám với PCP cũ hoặc muốn tìm PCP mới, quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để biết danh sách tất cả PCP và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong hệ thống của Health Net. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia trong hệ thống của Health Net, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị trong hệ thống của Health Net phải yêu cầu Health Net phê duyệt để gửi quý vị tới một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Đây được gọi là sự giới thiệu. Quý vị không cần được giới thiệu để đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả sau trong đề mục “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau trong chương này.

Hãy đọc phần còn lại trong chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

**Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trong Chương 4.**

## Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP)

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép mà quý vị sẽ đến thăm khám để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được loại dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày từ thời điểm quý vị ghi danh vào Health Net. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm PCP của mình.

Một chuyên viên y tế điều dưỡng (NP), phụ tá bác sĩ (PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát việc chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị hưởng cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị hưởng bảo hiểm y tế toàn diện khác, thì quý vị không phải chọn PCP.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### 3 | Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị có thể chọn một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP), Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC) hoặc Phòng khám Sức khỏe Nông thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể chọn một PCP cho bản thân và cho các thành viên khác trong gia đình quý vị mà là hội viên của Health Net, miễn sao PCP sẵn sàng tiếp nhận.

**Lưu ý:** Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP ngay cả khi IHCP không thuộc hệ thống của Health Net.

Nếu quý vị không chọn được PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Health Net sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Biết được bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ bệnh án của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa mà quý vị cần
- Giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Thu xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để tìm PCP trong hệ thống của Health Net. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có danh sách IHCP, FQHC và RHC hợp tác với Health Net. Trong đó bao gồm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như tên, địa chỉ, số điện thoại, chuyên khoa, v.v.

Quý vị cũng có thể tìm Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net trực tuyến tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi điện tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng nên gọi điện kiểm tra xem PCP mà quý vị muốn chọn hiện có đang chấp nhận bệnh nhân mới hay không.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chọn bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của bản thân, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn PCP cho mình. Tốt nhất là quý vị nên trung thành với một PCP để họ có thể nắm rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn PCP trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net và đang chấp 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 tháng quý vị yêu cầu.

Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711) để thay đổi PCP của quý vị.

Health Net có thể đổi PCP của quý vị nếu PCP này không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi hệ thống của Health Net, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu PCP gặp vấn đề về chất lượng đang chờ giải quyết. Health Net hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể hợp tác hoặc đồng thuận với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ buổi hẹn khám. Nếu Health Net cần thay đổi PCP của quý vị, Health Net sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Health Net mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Khi chọn PCP, vui lòng lưu ý những vấn đề sau đây:

- PCP đó có cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ em không?
- PCP đó có làm việc tại phòng khám tôi muốn sử dụng hay không?
- Văn phòng của PCP đó có gần nhà riêng, cơ quan hay trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP đó có gần nơi tôi sinh sống và tôi có thể dễ dàng đến văn phòng của PCP đó không?
- Bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ giống tôi không?
- PCP đó có hợp tác với bệnh viên tôi thích không?
- PCP đó có cung cấp dịch vụ tôi cần không?
- Thời gian làm việc của PCP đó có phù hợp với lịch của tôi không?
- PCP đó có hợp tác với bác sĩ chuyên khoa tôi sử dụng không?



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu (IHA)

Health Net khuyến cáo rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên thăm khám với PCP mới của mình trong 120 ngày đầu tiên để khám sức khỏe lần đầu, còn được gọi là Buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu là giúp PCP của quý vị nắm được bệnh sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để đặt lịch cho buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu, hãy cho người nghe máy biết quý vị là hội viên của Health Net. Đọc số ID Health Net của quý vị.

Mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Health Net của quý vị tới buổi hẹn. Quý vị nên mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của quý vị đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và mối lo ngại của quý vị về việc chăm sóc sức khỏe.

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

Nếu quý vị có thắc mắc về buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

## Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Chăm sóc định kỳ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc khỏe mạnh hay chăm sóc duy trì sức khỏe tốt. Dịch vụ này giúp quý vị luôn khỏe mạnh và tránh bị đau ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các lần kiểm tra sức khỏe thường xuyên, khám sàng lọc, chủng ngừa, giáo dục sức khỏe và tư vấn.

Health Net khuyến cáo rằng đặc biệt là trẻ em cần được chăm sóc thường xuyên và chăm sóc phòng ngừa. Các hội viên của Health Net có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết theo khuyến nghị của Hiệp hội Bác sĩ Nhi khoa Hoa Kỳ và Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid. Các dịch vụ khám sàng lọc này bao gồm kiểm tra thính giác và thị lực, từ đó có thể đảm bảo quá trình học tập và phát triển khỏe mạnh. Để biết danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến nghị, hãy đọc hướng dẫn “Bright Futures” của Hiệp hội Bác sĩ Nhi khoa Hoa Kỳ tại địa chỉ [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### 3 | Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm các lần kiểm tra sức khỏe thường xuyên, chủng ngừa (tiêm phòng), điều trị, khám sàng lọc theo yêu cầu và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ bệnh án của quý vị
- Giới thiệu quý vị tới bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Yêu cầu thực hiện quang tuyến X, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần chăm sóc định kỳ, vui lòng gọi điện đặt lịch khám với PCP của mình. Hãy chắc chắn quý vị gọi cho PCP của mình trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất trong trường hợp cấp cứu.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và những dịch vụ mà Health Net đài thọ cũng như không đài thọ, hãy đọc Chương 4 “Quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5 “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cuốn cẩm nang này.

**Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net đều có thể sử dụng dịch vụ và công nghệ hỗ trợ để giao tiếp với người khuyết tật. Ngoài ra, họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng ngôn ngữ khác hoặc định dạng khác. Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc Health Net biết quý vị cần gì.**



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hợp tác với Health Net để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho các hội viên Medi-Cal.

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý. Khi quý vị chọn Chương trình Medi-Cal, quý vị đang chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ thông qua Health Net từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống mà không cần được giới thiệu hoặc phê duyệt trước để nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị ở khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải được giới thiệu hoặc phê duyệt trước để nhận tất cả các dịch vụ khác ngoài hệ thống, nếu không các dịch vụ đó sẽ không được đài thọ.

Mỗi Nhóm y tế và PCP sẽ giới thiệu tới các bác sĩ chuyên khoa trong chương trình và sử dụng các bệnh viện thuộc hệ thống của họ. Điều này có nghĩa là PCP và/hoặc Nhóm y tế mà quý vị lựa chọn có thể quyết định bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện mà quý vị có thể sử dụng.

Quý vị có thể muốn sử dụng một bác sĩ chuyên khoa hoặc bệnh viện nhất định trong chương trình. Hãy kiểm tra trước để chắc chắn rằng bác sĩ chuyên khoa hoặc bệnh viện đó nằm trong Nhóm y tế và hệ thống của PCP. Quý vị có thể tìm tên và số điện thoại của PCP trên thẻ ID hội viên của quý vị.

Một số Nhóm y tế có các nhóm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính thức. Điều này có nghĩa là PCP của quý vị sẽ chỉ giới thiệu quý vị cho những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nằm trong cùng Nhóm y tế.

Quý vị cũng có thể phải sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc Nhóm y tế/Hiệp hội Hành nghề Độc lập (IPA) của PCP của quý vị. IPA là hiệp hội các bác sĩ (PCP, bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác) ký hợp đồng với chương trình để cung cấp dịch vụ.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị muốn đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc Nhóm y tế/IPA của PCP, quý vị có thể phải thay đổi PCP của mình. Ngoài ra, quý vị có thể bị áp đặt hạn chế chỉ được đến thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống của PCP và/hoặc Nhóm y tế.

**Lưu ý:** Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP ngay cả khi IHCP không thuộc hệ thống của Health Net.

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị, về mặt đạo đức, phản đối cung cấp cho quý vị dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, quý vị vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Để tìm hiểu thêm các phản đối về mặt đạo đức, vui lòng đọc “Phản đối về mặt đạo đức” ở phần sau trong chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có phản đối về mặt đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Health Net cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ thực hiện dịch vụ này.

### **Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống**

Quý vị sẽ sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net để nhận dịch vụ đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong hệ thống của Health Net.

Nếu quý vị cần Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gồm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) của Health Net trước khi đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống của Health Net, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc khu vực dịch vụ của Health Net, ngoại trừ các trường hợp sau đây:

- Gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu.
- Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Health Net và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào của Medi-Cal mà không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).
- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe trong quận mà không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Nếu ngoài các trường hợp kể trên và nếu quý vị không xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, quý vị có thể phải tự thanh toán chi phí cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống.

#### **Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trong khu vực dịch vụ**

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống là những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có hợp đồng làm việc với Health Net. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc gia đình, chăm sóc nhạy cảm và dịch vụ chăm sóc được Health Net phê duyệt trước, quý vị có thể phải trả tiền cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trong khu vực dịch vụ của quý vị.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế và không được cung cấp trong hệ thống, quý vị có thể nhận được các dịch vụ đó miễn phí từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Health Net có thể phê duyệt giấy giới thiệu đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong hệ thống hoặc ở rất xa nhà quý vị. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Health Net, quý vị phải đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khẩn cấp trong hệ thống của Health Net. Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống, quý vị không cần phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước). Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trong khu vực dịch vụ của Health Net, quý vị không cần phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống trong khu vực dịch vụ của Health Net, quý vị có thể phải tự mình trả tiền cho dịch vụ chăm sóc này. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

**Lưu ý:** Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. Một IHCP ngoài hệ thống cũng có thể giới thiệu các hội viên là người Mỹ bản địa tới một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống mà không cần phải có giấy giới thiệu từ một PCP trong hệ thống trước đó.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài hệ thống, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

#### **Bên ngoài khu vực dịch vụ**

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Health Net và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được chăm sóc cấp cứu. Health Net đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu phải nhập viện, Health Net sẽ đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị. Nếu quý vị đi nước ngoài, ra khỏi Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Health Net sẽ **không** đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán chi phí các dịch vụ cấp cứu yêu cầu phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Health Net hoàn lại tiền cho quý vị. Health Net sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc hoàn tiền, vui lòng đọc Chương 2 “Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị” trong cuốn cẩm nang này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị sống ở tiểu bang khác hoặc sống ở một vùng Lãnh thổ của Hoa Kỳ như Samoa, Guam thuộc Mỹ, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Mỹ, quý vị sẽ được đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải bệnh viện và bác sĩ nào cũng chấp nhận Medicaid. (Medicaid chỉ được gọi là Medi-Cal tại California.) Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài tiểu bang California, vui lòng cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu trong thời gian sớm nhất có thể biết rằng quý vị có Medi-Cal và hiện là hội viên của Health Net.

Yêu cầu bệnh viện sao y thẻ ID Health Net của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và bác sĩ gửi hóa đơn đến cho Health Net. Nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán chi phí các dịch vụ quý vị đã nhận tại tiểu bang khác, vui lòng gọi ngay cho Health Net. Chúng tôi sẽ trao đổi với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp Health Net thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đang ở ngoài tiểu bang California và rất cần mua thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú, hãy yêu cầu hiệu thuốc gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

**Lưu ý:** Người Mỹ bản địa có thể nhận được các dịch vụ tại các IHCP ngoài hệ thống.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực dịch vụ, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn được một đại diện của Health Net giúp đỡ, vui lòng gọi điện đến Đường dây y tá tư vấn theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Health Net, vui lòng tới cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi ra khỏi Hoa Kỳ và cần các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, Health Net sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, vui lòng đọc “Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau trong chương này.

### **Cách thức hoạt động của chương trình chăm sóc có quản lý**

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý. Health Net cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên đang sinh sống tại các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne. Trong chương trình chăm sóc có quản lý, PCP của quý vị, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác làm việc cùng nhau để chăm sóc cho quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net ký hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên của Health Net. Nhóm y tế bao gồm các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế cũng được liên kết với một bệnh viện. Kiểm tra thẻ ID Health Net của quý vị để biết tên PCP, nhóm y tế và bệnh viện của quý vị.

Khi quý vị tham gia Health Net, quý vị có thể chọn hoặc được chỉ định một PCP. PCP của quý vị là thành viên của một nhóm y tế. PCP và nhóm y tế của quý vị chỉ định việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu xét nghiệm và quang tuyến X. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước), Health Net hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét phê duyệt trước (chấp thuận trước) và quyết định xem có phê duyệt dịch vụ này hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến gặp bác sĩ chuyên khoa và các chuyên gia y tế khác làm việc trong cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện từ bệnh viện có liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ không có sẵn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong nhóm y tế. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc nhóm y tế khác hoặc một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. PCP của quý vị sẽ xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho quý vị để quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này.

Trong hầu hết trường hợp, quý vị phải xin chấp thuận trước từ PCP, nhóm y tế của quý vị hoặc Health Net trước khi quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống hoặc một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần trong hệ thống.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Hội viên có cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal

Các hội viên có cả Medicare và Medi-Cal phải tiếp cận được với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Medicare để nhận các quyền lợi được Medicare đài thọ và với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong chương trình Medi-Cal để nhận các quyền lợi được Medi-Cal đài thọ.

- Nếu quý vị có tham gia Chương trình Medicare Advantage bao gồm Chương trình nhu cầu đặc biệt đủ tiêu chuẩn kép (D-SNP), vui lòng tham khảo Chứng từ bảo hiểm (EOC) của chương trình Medicare của quý vị
- Nếu quý vị có tham gia chương trình Medicare trả phí theo dịch vụ (FFS), vui lòng tham khảo cẩm nang “Medicare & Quý vị” do Medicare cung cấp. Quý vị cũng có thể tìm cuốn cẩm nang này trên trang web của Medicare tại địa chỉ:

<https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

## Bác sĩ

Quý vị phải chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác từ Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net làm PCP của quý vị. PCP mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Để nhận bản sao Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị đang chọn một PCP mới, quý vị cũng nên gọi điện cho PCP đó để đảm bảo rằng PCP đó hiện đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi quý vị trở thành hội viên của Health Net và bác sĩ đó không nằm trong hệ thống của Health Net, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian có giới hạn. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Health Net. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu phải có giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, vui lòng đọc “Giấy giới thiệu” ở phần sau trong chương này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Xin nhớ rằng nếu quý vị không chọn được PCP, Health Net sẽ chọn giúp quý vị, trừ khi quý vị còn có bảo hiểm y tế toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị là người hiểu rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của bản thân, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn. Nếu quý vị có cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác thì quý vị không phải chọn PCP từ Health Net.

Nếu muốn đổi PCP, quý vị phải chọn PCP từ Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net. Hãy chắc chắn rằng PCP hiện đang chấp nhận bệnh nhân mới. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711) để thay đổi PCP của quý vị. Quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện, gửi fax hoặc truy cập [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) nếu muốn thay đổi PCP.

## Bệnh viện

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất trong trường hợp cấp cứu.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị đến bệnh viện nào. Quý vị cần phải đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe liệt kê các bệnh viện thuộc hệ thống của Health Net.

## Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của Health Net để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần được giới thiệu hoặc chấp thuận từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không cần phải có trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào của Medi-Cal và đến gặp họ mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước). Để được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Medi-Cal ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Hệ thống là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hợp tác với Health Net.

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, chuyên viên y tế điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, FQHC, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, cơ quan cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC), IHCP và RHC.

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi rõ tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Danh mục này cho biết nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có tiếp nhận bệnh nhân mới không. Danh mục này cũng cung cấp mức độ thuận lợi tiếp cận cơ sở, như bãi đậu xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh chắn.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về trình độ học vấn, bằng cấp chuyên môn, tình trạng hoàn tất cư trú, quá trình đào tạo và chứng nhận của hội đồng của một bác sĩ nào đó, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần bản in của Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các hiệu thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị cũng có thể tìm hiệu thuốc gần nơi ở của quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống phải giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ít nhất, họ phải hẹn khám quý vị trong những khung thời gian được quy định nêu trong bảng dưới đây.

| Loại cuộc hẹn   | Quý vị cần được hẹn khám trong vòng:     |
|---|--|
| Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà không cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)  | 48 giờ                                   |
| Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)  | 96 giờ                                   |
| Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính  | 10 ngày làm việc                         |
| Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với bác sĩ chuyên khoa   | 15 ngày làm việc                         |
| Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)  | 10 ngày làm việc                         |
| Cuộc hẹn chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)                                 | 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn gần nhất |
| Cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ) để nhận các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhằm chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc các tình trạng sức khỏe khác | 15 ngày làm việc                         |

| Các tiêu chuẩn khác về thời gian chờ   | Quý vị cần được nối máy trong vòng: |
|--|-------------------------------------|
| Thời gian chờ điện thoại của ban Dịch vụ hội viên trong giờ làm việc bình thường | 10 phút                             |
| Thời gian chờ điện thoại trên Đường dây y tá tư vấn                              | 30 phút (để được nối máy với y tá)  |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Đôi khi thời gian chờ cuộc hẹn lâu hơn cũng không sao. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu việc đó không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải ghi chú rằng thời gian chờ lâu hơn không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn chờ đến cuộc hẹn sau hoặc gọi cho Health Net để đặt lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác do quý vị chọn. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và Health Net sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

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

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, khi quý vị gọi cho Health Net hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được đài thọ. Dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng thông dịch viên là trẻ vị thành niên hoặc thành viên trong gia đình. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 để tìm hiểu thêm về dịch vụ thông dịch của chúng tôi.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, tại một hiệu thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi số 711, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

### **Thời gian hoặc quãng đường đi lại đến cơ sở chăm sóc**

Health Net phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường đi lại khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà không cần phải đi lại quá xa nơi quý vị sinh sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường đi lại khác nhau tùy thuộc vào quận quý vị đang sinh sống.

Nếu Health Net không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường đi lại này, DHCS có thể phê duyệt một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường đi lại của Health Net đối với nơi quý vị sinh sống, vui lòng truy cập [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Hoặc gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quãng đường sẽ được coi là xa nếu quý vị không thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian hoặc quãng đường đi lại mà Health Net quy định đối với quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào mà Health Net có thể áp dụng cho khu vực Mã ZIP của quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cách xa nơi quý vị sinh sống, vui lòng gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần quý vị hơn. Nếu Health Net không thể tìm thấy dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần hơn cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu Health Net sắp xếp dịch vụ đưa đón quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó ở xa nơi quý vị sinh sống.

Vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711 nếu quý vị muốn hỗ trợ các vấn đề liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là hiệu thuốc.

---

## Các buổi hẹn

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị
- Đọc số ID Health Net của quý vị trong cuộc gọi
- Để lại lời nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID Health Net của quý vị tới buổi hẹn
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón đến buổi hẹn, nếu cần
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch trước buổi hẹn khám để nhận được những dịch vụ này vào thời điểm thăm khám
- Vui lòng đúng hẹn, đến trước một vài phút để đăng ký, điền thông tin vào biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào của PCP
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể tới buổi hẹn hoặc sẽ tới muộn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc

Hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp mà quý vị cần được chăm sóc và PCP của quý vị không có mặt để trao đổi với quý vị, hãy gọi đến Đường dây y tá tư vấn theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) và chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Đến nơi hẹn khám

Nếu quý vị không có cách nào đến và rời nơi hẹn khám để nhận các dịch vụ được đài thọ, Health Net có thể sắp xếp dịch vụ đưa đón quý vị. Tùy thuộc vào tình hình của quý vị, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ Chuyên chở y tế hoặc Chuyên chở phi y tế. Các dịch vụ chuyên chở này không dùng cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi số **911**. Có sẵn dịch vụ chuyên chở cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến chăm sóc cấp cứu.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc phần “Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

---

## Hủy hẹn và hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến buổi hẹn, vui lòng gọi điện ngay đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe yêu cầu quý vị gọi điện trước buổi hẹn 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu quý vị phải hủy hẹn. Nếu quý vị lỡ hẹn nhiều lần, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể ngừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mới.

---

## Khoản thanh toán

Quý vị **không** phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ trừ khi quý vị có khoản chia sẻ chi phí cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Đối với những hội viên cần chăm sóc dài hạn và có khoản chia sẻ chi phí” ở Chương 2. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị phải trình thẻ ID Health Net và thẻ BIC Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa, để nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết ai là người thanh toán. Quý vị có thể nhận được Bảng giải thích quyền lợi (EOB) hoặc bảng kê dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. EOB và bảng kê dịch vụ không phải hóa đơn.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).  
Nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán chi phí thuốc theo toa, vui lòng gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cho Health Net biết số tiền bị tính phí, ngày cung cấp dịch vụ và lý do tính hóa đơn. Health Net sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn này có phải dành cho dịch vụ được đài thọ hay không. Quý vị không cần thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bất kỳ số tiền nào mà Health Net chưa thanh toán cho bất kỳ dịch vụ được đài thọ nào. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống và quý vị không xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) của Health Net, quý vị có thể phải tự mình thanh toán cho dịch vụ chăm sóc này.

Quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) của Health Net trước khi đến thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, ngoại trừ các trường hợp sau đây:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp này, vui lòng gọi số 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ liên quan đến xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp này, quý vị có thể đến thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào của Medi-Cal mà không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước)
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, trong trường hợp này, quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe trong quận mà không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước)

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống vì dịch vụ đó không có sẵn trong hệ thống của Health Net, quý vị sẽ không phải thanh toán cho dịch vụ đó miễn là dịch vụ chăm sóc đó là một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị đã xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) của Health Net cho dịch vụ đó. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ nhạy cảm, vui lòng chuyển tới các đề mục tương ứng trong chương này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản tiền đồng trả mà quý vị cho rằng mình không cần phải thanh toán, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận dịch vụ trong hệ thống của Bộ Cựu chiến binh hoặc nhận dịch vụ không được đài thọ hoặc dịch vụ không được cho phép bên ngoài California, quý vị có thể phải tự mình thanh toán.

Health Net sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị chưa trả hết Khoản chia sẻ chi phí của Medi-Cal.
- Quý vị đến thăm khám với bác sĩ không ghi danh vào Medi-Cal và quý vị đã ký tên vào biểu mẫu cho biết quý vị muốn thăm khám bằng bất cứ giá nào và quý vị sẽ tự mình thanh toán chi phí dịch vụ
- Quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại cho quý vị khoản tiền đồng trả Medicare Phần D đã chi cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D đài thọ

---

## Sự giới thiệu

PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên về một loại hình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ cùng quý vị lựa chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa một cách kịp thời, DHCS đặt ra khung thời gian để các hội viên đặt lịch hẹn khám. Khung thời gian này được trình bày tại phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” ở phần đầu của chương này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị sắp xếp lịch hẹn thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, quang tuyến X và xét nghiệm.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn để đưa đến cho bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị miễn là họ nghĩ rằng quý vị cần điều trị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

PCP của quý vị sẽ bắt đầu quy trình giới thiệu. PCP của quý vị sẽ biết liệu quý vị có cần sự chấp thuận hay liệu quý vị có thể hẹn lịch trực tiếp hay không. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa hoặc từ bệnh viện có cần được phê duyệt hay không, quý vị có thể gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Sẽ mất tối đa 5 ngày làm việc để xử lý yêu cầu giới thiệu thường lệ cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) (“ngày làm việc” là từ thứ Hai đến thứ Sáu), nhưng có thể mất tối đa 28 ngày theo lịch (14 ngày kể từ ngày yêu cầu ban đầu cộng thêm 14 ngày nếu yêu cầu gia hạn) nếu cần thêm thông tin từ PCP của quý vị. Trong một số trường hợp, PCP của quý vị có thể yêu cầu giải quyết gấp yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) của quý vị. Sẽ không mất hơn 72 giờ để xử lý yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) giải quyết nhanh (gấp). Vui lòng gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị không nhận được phản hồi trước các thời điểm này.

Quý vị sẽ cần giấy giới thiệu dài hạn nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài. Khi có giấy giới thiệu dài hạn, quý vị có thể thăm khám với cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần lấy giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu dài hạn hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị **không** cần sự giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám sản/phụ khoa (OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm cho người lớn, như chăm sóc nạn nhân tấn công tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Văn phòng Dịch vụ Giới thiệu và Thông tin Kế hoạch hóa Gia đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ nắn khớp (có thể cần giấy giới thiệu nếu dịch vụ do các FQHC, RHC và IHCP ngoài hệ thống cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Chăm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các lịch hẹn bổ sung sẽ cần có sự giới thiệu)
- Các dịch vụ điều trị bệnh về chân
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện
- Dịch vụ chăm sóc chu sinh định kỳ của bác sĩ làm việc với Health Net
- Các dịch vụ của y tá hộ sinh có chứng nhận



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên” ở phần sau của chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” ở Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

## Giấy giới thiệu theo Đạo luật Công bằng Điều trị Ung thư California

Việc điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Việc này bao gồm chẩn đoán đúng và điều trị kịp thời từ các chuyên gia về ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư phức tạp, Đạo luật Công bằng Điều trị Ung thư mới của California cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ của mình giới thiệu để được điều trị ung thư từ một trung tâm ung thư được Viện Ung Thư Quốc Gia (NCI) chỉ định trong hệ thống, cơ sở liên kết với Chương trình nghiên cứu ung thư cộng đồng của NCI (NCORP) hoặc trung tâm ung thư học thuật đủ tiêu chuẩn.

Nếu Health Net không có trung tâm ung thư được NCI chỉ định trong hệ thống, Health Net sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để được điều trị ung thư từ một trong những trung tâm ngoài hệ thống này ở California, nếu một trong những trung tâm ngoài hệ thống này và Health Net đồng ý thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán bị ung thư, hãy liên hệ với Health Net để xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ từ một trong những trung tâm ung thư này hay không.

**Quý vị quyết tâm cai thuốc? Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ này bằng tiếng Anh, vui lòng gọi số 1-800-300-8086. Với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng gọi số 1-800-600-8191.**

**Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Phê duyệt trước (chấp thuận trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị cần xin cấp phép từ Health Net trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Điều này được gọi là xin sự phê duyệt trước hay chấp thuận trước. Điều đó có nghĩa là Health Net phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế (cần thiết).

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc giúp quý vị thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng của một căn bệnh, tình trạng ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giảm nhẹ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây cần được phê duyệt trước (chấp thuận trước), ngay cả khi quý vị nhận các dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net:

- Nhập viện, nếu không phải trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ bên ngoài khu vực dịch vụ của Health Net, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại một cơ sở điều dưỡng (bao gồm các Cơ sở chăm sóc bán cấp tính dành cho người lớn và trẻ em ký hợp đồng với Phòng Chăm sóc Bán cấp tính thuộc Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người bị khuyết tật phát triển (ICF/DD), ICF/DD-Cải thiện chức năng (ICF/DD-H), ICF/DD-Điều dưỡng (ICF/DD-N))
- Điều trị chuyên khoa, chụp chiếu, xét nghiệm và các thủ thuật khác
- Dịch vụ chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu

Dịch vụ xe cứu thương không yêu cầu quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Health Net sẽ có 5 ngày làm việc kể từ khi Health Net nhận được thông tin hợp lý cần thiết để ra quyết định (phê duyệt hoặc từ chối) với các yêu cầu xin phê duyệt trước (chấp thuận trước). Khi yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đưa ra và Health Net xác định rằng nếu theo khung thời gian chuẩn có thể gây tổn hại nghiêm trọng tới tính mạng hoặc sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc hồi phục chức năng tối đa của quý vị, Health Net sẽ ra



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) trong không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước), Health Net sẽ thông báo cho quý vị nhanh nhất có thể theo yêu cầu của tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ hay 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ, sẽ xem xét các yêu cầu về phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Health Net không can thiệp đến quyết định từ chối hoặc phê duyệt bảo hiểm hoặc dịch vụ của người xét duyệt dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Health Net không phê duyệt yêu cầu, Health Net sẽ gửi thư Thông báo hành động (NOA) cho quý vị. Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng tình với quyết định này.

Health Net sẽ liên lạc với quý vị nếu Health Net cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó được cung cấp ngoài hệ thống của Health Net hoặc ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Trong đó bao gồm các dịch vụ sinh đẻ và chuyển dạ nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, vui lòng đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau trong chương này.

Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến vấn đề phê duyệt trước (chấp thuận trước).

---

## Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho biết quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc phác đồ điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn đảm bảo việc chẩn đoán là chính xác, quý vị không chắc rằng mình cần điều trị hay phẫu thuật theo chỉ định hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo một phác đồ điều trị và không có hiệu quả. Health Net sẽ trả tiền cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của quý vị yêu cầu và quý vị sẽ nhận được ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net khi xin ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Nếu quý vị muốn nghe ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống đủ trình độ để họ đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và được trợ giúp chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của quý vị cũng có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Health Net sẽ trả tiền để xin ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Health Net sẽ trả lời cho quý vị liệu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị chọn xin ý kiến thứ hai có được phê duyệt hay không trong vòng 5 ngày làm việc. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, bệnh nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc gặp phải nguy cơ đe dọa đến sức khỏe của quý vị ngay lập tức và nghiêm trọng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất mạng, cụt chân tay hoặc mất chức năng của cơ thể hoặc bộ phận cơ thể quan trọng, Health Net sẽ đưa ra văn bản quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu Health Net từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy đọc mục “Than phiền” trong Chương 6 của cuốn cẩm nang này.

---

## Chăm sóc nhạy cảm

### Các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên

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

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

- Các dịch vụ cho nạn nhân bị hiếp dâm và các hành vi tấn công tình dục khác
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ
- Các dịch vụ ngừa thai, chẳng hạn như tránh thai (trừ triệt sản)
- Dịch vụ phá thai



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú và tư vấn hoặc dịch vụ cơ sở cư trú, dựa trên mức độ trưởng thành và khả năng tham gia quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Tư vấn, phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, có thể bao gồm các bệnh lây truyền qua đường tình dục như giang mai, lậu, chlamydia và herpes simplex
- Điều trị chứng rối loạn do sử dụng dược chất cho người lạm dụng chất kích thích và rượu bao gồm các dịch vụ sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu
  - Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

Đối với các dịch vụ thử thai, tránh thai hoặc các dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Health Net. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào ghi danh Medi-Cal và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Các dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Medi-Cal nằm ngoài hệ thống Medi-Cal của Health Net hoặc để yêu cầu hỗ trợ về dịch vụ chuyên chở đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Để biết thêm thông tin liên quan đến các dịch vụ tránh thai, vui lòng tham khảo phần “Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mạn tính” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

Đối với các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên và là dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hoặc ngoài hệ thống mà không cần giấy giới thiệu và không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước). PCP của quý vị không nhất thiết phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net khi nhận các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên được đài thọ.

Health Net không đài thọ cho những dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên và là dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận tại quận quý vị sinh sống sẽ đài thọ cho các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên và là dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để biết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của Health Net mọi lúc, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn cước của các quận trên mạng, vui lòng truy cập:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Trẻ vị thành niên có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7 để trao đổi riêng với người đại diện về các vấn đề sức khỏe của mình. Vui lòng gọi đến số điện thoại của ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) và chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Nếu quý vị chấp thuận dịch vụ chăm sóc của mình mà không cần sự chấp thuận của cha/mẹ hoặc người giám hộ theo luật pháp, Health Net sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc bên mua bảo hiểm chính trong chương trình Health Net của quý vị hoặc cho bất kỳ người ghi danh tham gia Health Net nào nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của quý vị dưới hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin đó cho quý vị đến địa chỉ khác. Để biết thêm thông tin về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến dịch vụ nhạy cảm, vui lòng đọc phần “Thông báo về thủ tục bảo vệ quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.

### Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm cho người lớn

Là người lớn từ 18 tuổi trở lên, quý vị không bắt buộc phải thăm khám với PCP của mình đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Nếu vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và tránh thai (bao gồm triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên)
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ và các dịch vụ khác liên quan đến thai kỳ
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ phá thai cho bệnh nhân ngoại trú

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Health Net. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào ghi danh Medi-Cal để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net. Nếu quý vị nhận dịch



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

vụ chăm sóc không được liệt kê tại đây làm dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, quý vị có thể phải tự mình trả tiền cho dịch vụ chăm sóc này.

Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc được hỗ trợ nhận các dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở). Hoặc vui lòng gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Health Net sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc bên mua bảo hiểm chính trong chương trình Health Net của quý vị hoặc cho bất kỳ người ghi danh tham gia Health Net nào nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của quý vị dưới hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin đó cho quý vị đến địa chỉ khác. Để biết thêm thông tin về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến dịch vụ nhạy cảm, vui lòng đọc phần “Thông báo về thủ tục bảo vệ quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.

#### Phản đối về mặt đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phản đối về mặt đạo đức với một số dịch vụ được đài thọ. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức với các dịch vụ này. Quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ này từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có phản đối về mặt đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cho các dịch vụ mà quý vị cần. Health Net cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây ngay cả khi chúng được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Dịch vụ tránh thai, bao gồm cả biện pháp tránh thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm thất ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh đẻ
- Điều trị vô sinh
- Phá thai



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mới mà quý vị muốn sử dụng để đảm bảo quý vị chọn được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần. Hỏi xem nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Các dịch vụ này có sẵn cho quý vị. Health Net sẽ đảm bảo quý vị và gia đình quý vị có thể sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (bác sĩ, bệnh viện và phòng khám) sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần chúng tôi hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

---

## Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho tình trạng cấp cứu hoặc đe dọa tính mạng. Nó dành cho các dịch vụ mà quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị từ một căn bệnh, chấn thương hoặc biến chứng đột ngột của một tình trạng quý vị đã có. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần được phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị yêu cầu một cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ được xếp lịch hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước), quý vị sẽ được xếp lịch hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Hãy gọi cho PCP của quý vị để được chăm sóc khẩn cấp. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị không liên lạc được với PCP của mình. Hoặc quý vị có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn bằng cách gọi đến số điện thoại của ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu để hỏi xem mức chăm sóc nào phù hợp nhất đối với quý vị.

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

Quý vị có thể cần chăm sóc khẩn cấp khi bị:

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống khi quý vị đang ở trong khu vực dịch vụ của Health Net và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Quý vị không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống tại khu vực dịch vụ của Health Net.

Nếu quý vị đang ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Health Net, nhưng vẫn thuộc lãnh thổ Hoa Kỳ, quý vị sẽ không cần phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực dịch vụ. Quý vị hãy tới cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi ra khỏi Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, vui lòng gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc gọi tới ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của Health Net mọi lúc, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn cước của các quận trên mạng, vui lòng truy cập:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nếu quý vị nhận được thuốc trong buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp được đài thọ, Health Net sẽ đài thọ chi phí thuốc như một phần trong lần thăm khám được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khẩn cấp kê toa thuốc để quý vị đến lấy tại hiệu thuốc, chương trình Medi-Cal Rx quyết định xem có đài thọ cho toa thuốc đó không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, vui lòng đọc mục “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” ở Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

---

## Chăm sóc cấp cứu

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Quý vị **không** cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net để được chăm sóc cấp cứu.

Quý vị có quyền thăm khám tại bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác ở Hoa Kỳ, bao gồm mọi vùng lãnh thổ Hoa Kỳ, để được chăm sóc cấp cứu.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, chúng tôi chỉ đài thọ nếu đó là dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada và Mexico. Chúng tôi không đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác tại các quốc gia khác.

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y tế đe dọa tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một căn bệnh hoặc chấn thương mà một người không có kiến thức chuyên môn (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) cần trọng (biết suy luận) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự đoán được rằng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp nguy hiểm. Điều này bao gồm nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể, cơ quan trong cơ thể hoặc bộ phận cơ thể. Ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Cơ đau nghiêm trọng
- Đau ngực
- Khó thở
- Bồng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu ồ ạt
- Các tình trạng khẩn cấp về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc ý nghĩ tự tử

**Không** đến ER để nhận các dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người nắm rõ sức khỏe của quý vị nhất. Quý vị không cần hỏi ý kiến PCP hoặc Health Net trước khi tới ER. Tuy nhiên, nếu quý vị không chắc tình trạng y tế của mình có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi PCP của mình. Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu ở ngoài khu vực dịch vụ của Health Net, hãy tới ER gần nhất, ngay cả khi ER đó không thuộc hệ thống của Health Net. Nếu quý vị tới ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Health Net. Quý vị hoặc bệnh viện nơi quý vị nhập viện nên gọi cho Health Net trong 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi ra khỏi Hoa Kỳ, nhưng không phải đến Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Health Net sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài hệ thống sau khi cấp cứu (chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Health Net.

Nếu quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng gọi đến Đường dây cứu sinh về tự tử và khủng hoảng 988: **Gọi hoặc nhắn tin đến số 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. Đường dây cứu sinh về tự tử và khủng hoảng 988 cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất kỳ người nào đang gặp khủng hoảng. Những đối tượng này bao gồm người đang đau khổ về cảm xúc và người cần hỗ trợ do gặp khủng hoảng về tự tử, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng dược chất.

**Hãy nhớ rằng:** Không gọi **911** nếu quý vị không thực sự tin rằng mình đang gặp trường hợp cấp cứu y tế. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không phải cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới ER gần nhất.

**Đường dây y tá tư vấn của Health Net cung cấp cho quý vị thông tin y tế miễn phí 24 giờ trong ngày trong suốt cả năm. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).**

## Đường dây y tá tư vấn

Đường dây y tá tư vấn của Health Net cung cấp cho quý vị thông tin y tế miễn phí 24 giờ trong ngày trong suốt cả năm. Vui lòng gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn Đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu để:

- Nói chuyện với y tá để được giải đáp thắc mắc về y tế, tư vấn về dịch vụ chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem quý vị có cần đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngay lập tức hay không
- Được hỗ trợ giải đáp thắc mắc liên quan đến các tình trạng y tế, chẳng hạn như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm tư vấn về loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp với tình trạng của quý vị



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](https://www.healthnet.com).

Đường dây y tá tư vấn **không thể** giúp quý vị giải quyết những vấn đề liên quan đến cuộc hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Vui lòng gọi đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị cần trợ giúp những vấn đề trên.

Đường dây y tá tư vấn cung cấp dịch vụ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha và cung cấp dịch vụ thông dịch cho các ngôn ngữ khác.

---

## Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe

Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe, hay còn gọi là chỉ thị trước, là một biểu mẫu pháp lý. Trên mẫu đơn này, quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn, phòng trường hợp quý vị không thể nói hoặc quyết định sau này. Quý vị cũng có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể nêu tên ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho việc chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị không thể.

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước tại các hiệu thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho mẫu đơn này. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống mẫu đơn miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể đề nghị gia đình, PCP của mình hoặc một người nào đó mà quý vị tin tưởng giúp quý vị điền mẫu đơn.

Quý vị có quyền được lưu chỉ thị trước trong hồ sơ y khoa của mình. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của quý vị bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi trong luật về chỉ thị trước. Health Net sẽ thông báo cho quý vị về những thay đổi trong luật tiểu bang không quá 90 ngày sau khi có sự thay đổi.

Để biết thêm thông tin, quý vị có thể gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110.

---

## Hiến tặng nội tạng và mô

Quý vị có thể giúp cứu mạng sống của người khác bằng cách hiến tặng nội tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể hiến tặng với sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của mình. Quý vị có thể thay đổi quyết định về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tặng nội tạng hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tại [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 4. Quyền lợi và dịch vụ

## Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ cho những dịch vụ nào

Chương này giải thích về các quyền lợi và dịch vụ được Health Net đài thọ. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị sẽ được miễn phí nếu chúng cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net cung cấp. Quý vị phải yêu cầu Health Net phê duyệt trước (chấp thuận trước) nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống, ngoại trừ một số dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đài thọ cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, nhưng quý vị phải yêu cầu Health Net phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận được dịch vụ này.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc giúp quý vị thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng của một căn bệnh, tình trạng ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giảm nhẹ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Hội viên dưới 21 tuổi được hưởng thêm quyền lợi và dịch vụ khác. Để biết thêm thông tin, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cuốn cẩm nang này.

Bên dưới liệt kê một số quyền lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe cơ bản được Health Net cung cấp. Quý vị có thể phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với những quyền lợi và dịch vụ đánh dấu sao (\*).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Chăm cứu\*
- Dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại gia cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn
- Xét nghiệm và tiêm thuốc chống dị ứng
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ của bác sĩ gây mê
- Phòng bệnh hen suyễn
- Thính lực\*
- Điều trị sức khỏe hành vi\*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học\*
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn khớp\*
- Hóa trị và xạ trị\*
- Cắt bao quy đầu cho trẻ sơ sinh (từ khi mới sinh đến hết 30 ngày tuổi)
- Đánh giá khả năng nhận thức
- Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - giới hạn (do chuyên gia y tế/nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chăm sóc chính (PCP) thực hiện tại văn phòng y tế)\*
- Dịch vụ lọc máu/thẩm tách
- Dịch vụ hộ sinh
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)\*
- Dịch vụ sóng đôi
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa và dinh dưỡng qua đường tiêu hóa\*
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia chương trình)
- Dịch vụ và thiết bị cải thiện chức năng\*
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại gia\*
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời\*
- Chăm sóc khi phẫu thuật và chăm sóc y tế cho bệnh nhân nội trú\*
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian
- Xét nghiệm và X-quang\*
- Dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại gia dài hạn\*
- Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh
- Cấy ghép cơ quan chính\*
- Trị liệu chức năng hoạt động\*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả\*
- Các vật liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Dịch vụ bệnh viện cho bệnh nhân ngoại trú\*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú\*
- Chăm sóc giảm nhẹ\*
- Thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ chuyên khoa cho trẻ em\*
- Vật lý trị liệu\*
- Các dịch vụ điều trị bệnh về chân\*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải mã nhanh trình tự bộ gen



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng\*
- Dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn bao gồm các dịch vụ bán cấp tính
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Âm ngữ trị liệu\*
- Dịch vụ giải phẫu\*
- Dịch vụ y tế từ xa/khám chữa bệnh từ xa
- Dịch vụ chuyển giới\*
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ thị lực\*
- Dịch vụ phụ khoa

Các định nghĩa và mô tả về dịch vụ được đài thọ có trong Chương 8, “Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết” trong cuốn cẩm nang này.

**Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc giúp quý vị thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng của một căn bệnh, tình trạng ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán.**

**Dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết phù hợp với mức độ phát triển và tăng trưởng thích hợp với độ tuổi hoặc giúp đạt được, duy trì hoặc lấy lại năng lực chức năng.**

**Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế khi hội viên cần dịch vụ đó để điều trị hoặc cải thiện dị tật, cũng như bệnh tật hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo quyền lợi Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên (còn được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT)). Dịch vụ này bao gồm dịch vụ điều trị cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm nhẹ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần nào đó hoặc để ngăn tình trạng của hội viên không trở nặng.**



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:**

- **Biện pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang trong quá trình thử nghiệm**
- **Dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả**
- **Dịch vụ ngoài liệu trình điều trị hoặc thời gian điều trị bình thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng**
- **Dịch vụ để thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe**

**Health Net sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó thuộc phạm vi đài thọ của chương trình khác chứ không phải của Health Net.**

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ hợp lý mà quý vị cần sử dụng để:

- Bảo vệ tính mạng,
- Phòng ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật trầm trọng,
- Thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng,
- Theo kịp đà phát triển và tăng trưởng phù hợp theo độ tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và lấy lại năng lực chức năng

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ nêu trên và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết nào khác, khám sàng lọc, chủng ngừa, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để điều trị hoặc cải thiện dị tật, cũng như bệnh tật và tình trạng thể chất và tinh thần, theo yêu cầu của quyền lợi Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và trẻ vị thành niên dưới 21 tuổi sinh trưởng trong gia đình có thu nhập thấp. Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên đài thọ nhiều dịch vụ hơn quyền lợi dành cho người lớn. Nó được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm để ngăn ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe. Mục đích của Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên là nhằm đảm bảo rằng mọi trẻ



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



em đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết vào thời điểm mà các em cần – đúng dịch vụ chăm sóc cho đúng đối tượng vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

Health Net sẽ phối hợp với các chương trình khác để quý vị có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó thuộc phạm vi đài thọ của chương trình khác chứ không phải của Health Net. Vui lòng đọc mục “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” ở phần sau trong chương này.

---

## Các quyền lợi Medi-Cal do Health Net đài thọ

### Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú (không lưu trú)

#### *Chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn*

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống mà không cần có sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) khi đó là dịch vụ phòng ngừa. Health Net đài thọ cho dịch vụ chủng ngừa (tiêm phòng) do Ủy ban Tư vấn về Hoạt động Chủng ngừa (ACIP) thuộc Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (CDC) khuyến cáo là dịch vụ phòng ngừa, bao gồm chủng ngừa (mũi tiêm phòng) quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (mũi tiêm phòng) cho người lớn từ một hiệu thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, vui lòng đọc mục “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” ở phần sau trong chương này.

#### *Chăm sóc dị ứng*

Health Net đài thọ cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm chẩn đoán dị ứng, liệu pháp gây giãn nhạy cảm hoặc liệu pháp miễn dịch.

#### *Dịch vụ của bác sĩ gây mê*

Health Net đài thọ cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Dịch vụ này có thể bao gồm dịch vụ gây tê/mê của bác sĩ gây tê/mê nha khoa khi quý vị thực hiện các thủ thuật nha khoa, quý vị có thể phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với dịch vụ này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Dịch vụ nắn khớp**

Health Net đài thọ cho các dịch vụ nắn khớp, giới hạn ở điều trị cột sống bằng phương thức nắn bằng tay. Các dịch vụ nắn khớp được giới hạn tối đa 2 dịch vụ mỗi tháng, hoặc kết hợp 2 dịch vụ mỗi tháng từ các dịch vụ sau đây: châm cứu, thính lực, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu. Chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi. Health Net có thể phê duyệt trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên sau đủ điều kiện nhận dịch vụ nắn khớp:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Phụ nữ mang thai cho đến cuối tháng bao gồm cả 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Những người sống trong các cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả các hội viên nhận dịch vụ tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC) hoặc Phòng khám Sức khỏe Nông thôn (RHC) nằm trong hệ thống của Health Net. Không phải FQHC, RHC hoặc bệnh viện nào trong quận cũng cung cấp dịch vụ nắn khớp ngoại trú.

### **Đánh giá khả năng nhận thức**

Health Net đài thọ cho một lần đánh giá khả năng nhận thức hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để được đánh giá tương tự trong đợt thăm khám khỏe mạnh hàng năm theo chương trình Medicare. Đánh giá khả năng nhận thức xem xét các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.

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

Health Net đài thọ cho dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (CHW) dành cho cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác khuyến nghị nhằm phòng bệnh, ngăn ngừa khuyết tật và các bệnh trạng khác hoặc nhằm phòng ngừa bệnh tiến triển nặng; kéo dài sự sống; cũng như nâng cao năng lực và sức khỏe thể chất, tinh thần. Các dịch vụ CHW không có giới hạn về địa điểm cung cấp dịch vụ và hội viên có thể nhận dịch vụ tại các cơ sở, chẳng hạn như khoa cấp cứu. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ hoặc ủng hộ cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa bệnh mạn tính hoặc nhiễm trùng; các bệnh trạng liên quan đến hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng chống bạo lực hoặc ngăn ngừa chấn thương



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Rèn luyện và nâng cao sức khỏe, bao gồm đặt mục tiêu và lập kế hoạch hành động để phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo và hỗ trợ để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn lực trong cộng đồng
- Khám sàng lọc và dịch vụ đánh giá giúp kết nối hội viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe.

Dịch vụ phòng chống bạo lực của CHW dành cho những hội viên thuộc bất kỳ trường hợp nào sau đây do chuyên viên y tế được cấp phép xác định:

- Hội viên đã từng bị thương nặng do bạo lực cộng đồng.
- Hội viên có nguy cơ cao bị chấn thương nghiêm trọng do bạo lực cộng đồng.
- Hội viên từng phải chịu bạo lực cộng đồng trong thời gian dài.

Dịch vụ phòng chống bạo lực của CHW đối với tình trạng bạo lực cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Các dịch vụ của CHW có thể được cung cấp cho hội viên gặp vấn đề bạo lực giữa các cá nhân/bạo lực gia đình thông qua các con đường khác thông qua đào tạo/truyền đạt kinh nghiệm cụ thể cho những nhu cầu đó.

### ***Dịch vụ lọc máu và thẩm tách***

Health Net đòi hỏi cho dịch vụ điều trị lọc máu. Health Net cũng đòi hỏi cho các dịch vụ thẩm tách (lọc máu mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu và Health Net phê duyệt.

Quyền lợi bảo hiểm của Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, vật tư và tính năng mang lại sự thoải mái, tiện nghi hoặc sang trọng
- Vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để biến thiết bị lọc máu tại nhà trở thành thiết bị cầm tay lưu động

### ***Dịch vụ hộ sinh***

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ hộ sinh do nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh trong hệ thống cung cấp trong thai kỳ của hội viên; trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, bao gồm trường hợp thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm kể từ khi kết thúc thai kỳ của hội viên. Medi-Cal không đòi hỏi cho tất cả các dịch vụ hộ sinh.

Nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh là những người đỡ đẻ cung cấp giáo dục sức khỏe, biện hộ và hỗ trợ về thể chất, tinh thần và phi y tế cho phụ nữ đang mang thai và phụ nữ sau sinh trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ khi thai chết lưu, sảy thai và phá thai.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Vì đây là quyền lợi phòng ngừa, dịch vụ hộ sinh yêu cầu phải có giấy giới thiệu từ bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác về phương pháp chữa bệnh trong phạm vi hành nghề của họ. DHCS đã đưa ra khuyến nghị lâu dài về dịch vụ hộ sinh đáp ứng yêu cầu về khuyến nghị ban đầu. Khuyến nghị ban đầu về dịch vụ hộ sinh bao gồm các nội dung chấp thuận sau:

- Một lần thăm khám ban đầu
- Tối đa 8 lần thăm khám bổ sung có thể kết hợp giữa thăm khám tiền sản và hậu sản
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh nở (bao gồm cả chuyển dạ và sinh nở trong trường hợp thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa 2 lần thăm khám sau sinh kéo dài 3 giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Hội viên có thể được thăm khám sau sinh thêm tối đa chín lần khi có giấy giới thiệu bổ sung từ bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác.

Health Net phải điều phối để giúp hội viên tiếp cận dịch vụ hộ sinh ngoài hệ thống nếu không có nhà cung cấp dịch vụ hộ sinh trong hệ thống.

### ***Dịch vụ sóng đôi***

Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi sóng đôi (DBH) cần thiết về mặt y tế cho hội viên và người chăm sóc họ. Một cặp đôi bao gồm một đứa trẻ và cha mẹ của trẻ hoặc người chăm sóc trẻ. Dịch vụ sóng đôi chăm sóc cho trẻ và cha mẹ của trẻ hoặc người chăm sóc trẻ thành một cặp đôi. Dịch vụ này hướng tới sự khỏe mạnh và hạnh phúc của gia đình như một cơ chế hỗ trợ cho sự phát triển và sức khỏe tâm thần khỏe mạnh của trẻ.

Dịch vụ chăm sóc sóng đôi bao gồm:

- Thăm khám cho trẻ em khỏe mạnh DBH
- Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng toàn diện sóng đôi
- Dịch vụ giáo dục tâm lý sóng đôi
- Dịch vụ cha/mẹ hoặc người chăm sóc sóng đôi
- Đào tạo gia đình sóng đôi và
- Tư vấn về sự phát triển của trẻ và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho phụ nữ đang mang thai



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Phẫu thuật ngoại trú**

Health Net đòi hỏi cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần được phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được coi là tự chọn. Quý vị phải nhận được sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

### **Dịch vụ bác sĩ**

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

### **Dịch vụ điều trị bệnh về bàn chân**

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ điều trị bệnh bàn chân khi cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, điều trị giải phẫu, điều trị bằng máy móc, điều trị bằng thao tác và điều trị bằng điện cho bàn chân của con người. Dịch vụ này bao gồm điều trị mắt cá chân và dây chằng nối với bàn chân. Dịch vụ này cũng bao gồm điều trị không phẫu thuật các cơ và dây chằng của chân kiểm soát chức năng của bàn chân.

### **Liệu pháp điều trị**

Health Net đòi hỏi cho các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

### **Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh**

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh sau đây:

- Dịch vụ của trung tâm hộ sinh
- Bơm hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Giáo dục và hỗ trợ về cho con bú
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM)
- Tư vấn
- Sinh con và chăm sóc sau sinh
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ hộ sinh
- Y tá hộ sinh được cấp phép (LM)
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho phụ nữ đang mang thai
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Giáo dục về dinh dưỡng
- Giáo dục sức khỏe liên quan đến thai kỳ
- Dịch vụ chăm sóc tiền sản
- Giấy giới thiệu, cũng như đánh giá sức khỏe tâm thần và xã hội
- Chất bổ sung vitamin và khoáng chất

### Dịch vụ y tế từ xa

Dịch vụ y tế từ xa là cách nhận các dịch vụ khi không ở cùng địa điểm thực với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. Hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị mà không cần trao đổi trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế từ xa.

Không phải dịch vụ nào được đài thọ cũng áp dụng hình thức dịch vụ y tế từ xa. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để tìm hiểu loại dịch vụ nào mà quý vị có thể nhận được thông qua dịch vụ y tế từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần thống nhất rằng việc sử dụng dịch vụ y tế từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ y tế từ xa ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho rằng hình thức đó phù hợp với quý vị.

### Dịch vụ sức khỏe tâm thần

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

Health Net đài thọ cho các dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước). Quý vị có thể nhận được dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần bất kỳ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong hệ thống của Health Net mà không cần sự giới thiệu.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ cấp giấy giới thiệu để quý vị khám sàng lọc sức khỏe tâm thần thêm với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Health Net nhằm xác định mức độ chăm sóc quý vị cần. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị đang bị phiền muộn nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, tình cảm hoặc hành vi,



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net có thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho quý vị. Health Net đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm và cá nhân (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và kỹ năng giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc
- Dịch vụ xét nghiệm cho bệnh nhân ngoại trú
- Các loại thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú không được đài thọ theo Danh sách thuốc theo hợp đồng của Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), vật tư và thuốc bổ
- Tư vấn về tâm thần
- Liệu pháp dành cho gia đình có sự tham gia của ít nhất 2 thành viên trong gia đình. Ví dụ về liệu pháp dành cho gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - Liệu pháp tâm lý dành cho con cái-cha mẹ (trẻ từ 0 đến 5 tuổi)
  - Liệu pháp tương tác cha mẹ-con cái (trẻ từ 2 đến 12 tuổi)
  - Liệu pháp hành vi-nhận thức dành cho cặp vợ chồng (người lớn)

Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ tìm thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do Health Net cung cấp.

Nếu phương pháp điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần mà quý vị cần không có sẵn trong hệ thống của Health Net hoặc PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong khung thời gian được nêu tại mục “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, Health Net sẽ đài thọ và hỗ trợ quý vị nhận dịch vụ ngoài hệ thống.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Health Net sẽ giúp quý vị sắp xếp cuộc hẹn đầu tiên với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để lựa chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để biết thêm thông tin, vui lòng đọc Chương 4, “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trong phần “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa” của cuốn cẩm nang này.

### Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

#### ***Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị cho trường hợp cấp cứu y tế***

Health Net đài thọ cho tất cả dịch vụ cần thiết để điều trị cho trường hợp cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Mỹ, v.v.). Health Net cũng đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico.

Trường hợp cấp cứu y tế là tình trạng y tế đau nặng hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì bất kỳ người không có kiến thức chuyên môn (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) cẩn trọng (biết suy luận) nào cũng có thể biết tình trạng này sẽ gây ra bất kỳ vấn đề nào sau đây:

- Khiến sức khỏe của quý vị gặp rủi ro nghiêm trọng
- Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể
- Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp phụ nữ mang thai đang chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm mà một trong hai trường hợp sau sẽ xảy ra:
  - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác an toàn trước khi sinh
  - Việc chuyển viện đó có thể gây ra mối đe dọa tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại phòng cấp cứu của bệnh viện phát cho quý vị lượng thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú đủ dùng trong 72 giờ theo đúng liệu trình điều trị, thì Health Net sẽ đài thọ cho thuốc theo toa đó như một phần trong dịch vụ cấp cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại phòng cấp cứu của bệnh viện kê cho quý vị một toa thuốc mà quý vị phải mua tại hiệu thuốc ngoại trú, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bảo hiểm cho toa thuốc đó.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Nếu quý vị cần lượng thuốc cấp cứu đủ dùng từ hiệu thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú khi đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ có trách nhiệm đài thọ cho thuốc đó chứ không phải Health Net. Hãy yêu cầu hiệu thuốc gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 nếu họ cần giúp đỡ về việc phát thuốc cấp cứu cho quý vị.

### ***Dịch vụ chuyên chở cấp cứu***

Health Net đài thọ cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các cách thức vận chuyển khác đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không dịch vụ nào được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi quý vị phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị sử dụng dịch vụ xe cứu thương tại Canada và Mexico và quý vị không nhập viện trong khoảng thời gian chăm sóc đó, thì Health Net sẽ không đài thọ cho dịch vụ xe cứu thương này.

### **Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ**

Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, giúp giảm cảm giác khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và dịch vụ chữa trị (điều trị) cùng lúc.

### ***Chăm sóc giai đoạn cuối đời***

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi dành cho những hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ sáu tháng trở xuống. Đó là dịch vụ can thiệp chủ yếu tập trung vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng thay vì chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, chức năng hoạt động và âm ngữ
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Dịch vụ của phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia và dịch vụ giúp việc nhà
- Vật tư và thiết bị y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Rx)
- Các dịch vụ tư vấn



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Các dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong các giai đoạn khủng hoảng và khi cần thiết để giữ hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối ở nhà
  - Chăm sóc thay thế tạm thời cho bệnh nhân nội trú trong tối đa năm ngày liên tục mỗi lần tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
  - 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 giai đoạn cuối đời

Health Net có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống, trừ khi trong hệ thống không có sẵn các dịch vụ cần thiết về mặt y tế.

### **Chăm sóc giảm nhẹ**

Chăm sóc giảm nhẹ là dịch vụ chăm sóc lấy bệnh nhân và gia đình làm trung tâm để nâng cao chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, phòng ngừa và điều trị cơn đau. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp đồng thời với dịch vụ chăm sóc chữa bệnh.

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc, bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc chữa bệnh
- Thành viên nhóm chăm sóc giảm nhẹ bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương
  - Trợ lý bác sĩ
  - Y tá đã đăng ký
  - Chuyên viên y tế điều dưỡng hoặc y tá hành nghề được cấp phép
  - Nhân viên xã hội
  - Giáo sĩ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần và xã hội y tế



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ (chữa trị) và dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời cùng lúc. Nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chuyển quý vị sang dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời vào bất kỳ lúc nào.

### **Nhập viện**

#### ***Dịch vụ của bác sĩ gây mê***

Health Net đài thọ cho các dịch vụ của bác sĩ gây mê cần thiết về mặt y tế trong quá trình nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên về gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

#### ***Dịch vụ bệnh viện cho bệnh nhân nội trú***

Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú khi quý vị được nhập viện.

#### ***Giải mã nhanh trình tự bộ gen***

Giải mã nhanh trình tự bộ gen (RWGS) là quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ 1 tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú tại khu chăm sóc tích cực. Giải mã nhanh trình tự bộ gen bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cha mẹ và con cái, và giải trình tự cục nhanh.

RWGS là phương pháp mới để kịp thời chẩn đoán các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc tại Khu chăm sóc tích cực (ICU) cho trẻ từ 1 tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình California Children's Services (CCS), CCS có thể đài thọ cho thời gian nằm viện và RWGS.

#### ***Dịch vụ giải phẫu***

Health Net đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

### **Bảo hiểm hậu sản mở rộng**

Health Net đài thọ cho bảo hiểm toàn diện trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể là công dân của nước nào, tình trạng nhập cư, sự thay đổi thu nhập hay cách thai kỳ kết thúc.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng (trị liệu)

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị chấn thương, khuyết tật hoặc có bệnh trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng về mặt thể chất và tâm thần.

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ trị liệu phục hồi chức năng và cải thiện chức năng nêu tại phần này nếu dịch vụ đó đáp ứng tất cả các yêu cầu sau đây:

- Dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ đó nhằm điều trị tình trạng y tế
- Dịch vụ đó giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và hoạt động chức năng cho cuộc sống hàng ngày
- Quý vị nhận dịch vụ đó tại một cơ sở trong hệ thống, trừ khi bác sĩ trong hệ thống xác định rằng quý vị phải nhận dịch vụ đó tại nơi khác vì lý do cần thiết về mặt y tế, hoặc cơ sở trong hệ thống không sẵn sàng điều trị tình trạng y tế của quý vị

***Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ phục hồi chức năng/cải thiện chức năng sau:***

### ***Châm cứu***

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc làm giảm bớt nhận thức về cơn đau mạn tính dữ dội, dai dẳng do tình trạng y tế thường được công nhận gây ra.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không có điện châm bằng kim, được giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ thính học, nắn khớp, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu khi được bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân hoặc chuyên gia châm cứu cung cấp. Chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

### ***Thính lực (thính giác)***

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ thính lực. Chúng tôi chỉ giới hạn dịch vụ thính học ngoại trú ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ châm cứu, nắn khớp, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu (chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi). Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Điều trị sức khỏe hành vi**

Health Net đài thọ cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) đối với hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng có mục đích phát triển hoặc phục hồi chức năng của hội viên dưới 21 tuổi đến mức tối đa có thể thực hiện được.

Các dịch vụ BHT dạy các kỹ năng bằng cách quan sát và tăng cường hành vi hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy một hành vi mục tiêu theo từng bước. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Và chúng không phải là thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, các gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc nhà tâm lý học được cấp phép chỉ định, được Health Net chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân theo kế hoạch điều trị được phê duyệt.

### **Phục hồi chức năng tim**

Health Net đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

### **Thiết bị y tế lâu bền (DME)**

Health Net đài thọ cho chi phí mua hoặc thuê thiết bị, vật tư DME và các dịch vụ khác được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng và y tá lâm sàng chuyên môn kê toa. Các vật tư DME được kê toa có thể được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để duy trì các chức năng cơ thể thiết yếu cho các sinh hoạt hàng ngày hoặc để phòng tránh khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

Health Net thường không đài thọ:

- Thiết bị, vật tư và tính năng mang lại sự thoải mái, tiện nghi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ như được mô tả ở trên trong phần “Máy hút sữa và phụ kiện đi kèm” thuộc mục “Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh” trong chương này
- Vật dụng không nhằm mục đích duy trì hoạt động sinh hoạt bình thường, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục bao gồm các thiết bị phụ trợ hoạt động giải trí hoặc thể thao
- Thiết bị vệ sinh, trừ khi cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Vật dụng không phục vụ mục đích y tế, chẳng hạn như phòng tắm xông hơi hoặc thang máy



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Các hạng mục sửa chữa cho ngôi nhà hoặc xe cộ
- Thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (máy đo đường huyết, máy đo đường huyết liên tục, que thử đường huyết và kim lấy mẫu máu dành cho người mắc bệnh tiểu đường được Medi-Cal đài thọ)
- Máy theo dõi tim hoặc phổi điện tử, ngoại trừ máy theo dõi tình trạng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Công tác sửa chữa hoặc thay thế trang thiết bị, do mắt, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ khi công tác đó cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Những vật dụng khác thường không dùng cho mục đích chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, các vật dụng này có thể được phê duyệt nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).

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

Các phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống bình thường được. Sữa bột dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và sản phẩm dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa có thể được đài thọ qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y tế. Health Net đài thọ cho bơm và ống thông cung cấp dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa khi cần thiết về mặt y tế.

### ***Thiết bị trợ thính***

Health Net đài thọ cho thiết bị trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm mắt thính lực, thiết bị trợ thính đó cần thiết về mặt y tế và quý vị được bác sĩ của mình kê toa. Chương trình chỉ bảo hiểm cho thiết bị trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Health Net sẽ đài thọ cho một thiết bị trợ thính, chúng tôi chỉ đài thọ mỗi bên tai một thiết bị trợ thính nếu việc đó đem lại kết quả tốt hơn rõ rệt so với khi đeo một thiết bị.

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

Tại các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne, luật pháp tiểu bang yêu cầu phải giới thiệu những trẻ em dưới 21 tuổi cần đeo thiết bị trợ thính đến chương trình California Children's Services (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ đài thọ cho chi phí của thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS, Health Net sẽ đài thọ cho thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế theo phạm vi bảo hiểm của Medi-Cal.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ y tế đủ điều kiện của CCS, bao gồm thiết bị trợ thính. Health Net sẽ đòi hỏi cho thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế theo phạm vi bảo hiểm của Medi-Cal.

Thiết bị trợ thính dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, Health Net sẽ đòi hỏi cho những chi phí dưới đây đối với mỗi thiết bị trợ thính được đòi hỏi:

- Khuôn tai phục vụ cho việc lắp thiết bị trợ thính
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Dịch vụ thăm khám để đảm bảo thiết bị trợ thính hoạt động bình thường
- Dịch vụ thăm khám để vệ sinh và lắp thiết bị trợ thính
- Dịch vụ sửa chữa thiết bị trợ thính
- Các phụ kiện và thuê thiết bị trợ thính

Theo Medi-Cal, Health Net sẽ đòi hỏi cho dịch vụ thay thiết bị trợ thính nếu:

- Tình trạng mất thính lực của quý vị nặng đến nỗi thiết bị trợ thính mà quý vị đang dùng không thể khắc phục được
- Thiết bị trợ thính của quý vị bị mất, đánh cắp hoặc vỡ, không thể sửa được và sự cố đó không phải lỗi của quý vị. Quý vị phải trình bày rõ quá trình xảy ra sự việc cho chúng tôi

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** đòi hỏi cho:

- Thay pin thiết bị trợ thính

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

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà của quý vị khi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị hoặc một trợ lý bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng hoặc y tá lâm sàng chuyên môn kê toa.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia chỉ giới hạn ở những dịch vụ được Medi-Cal đòi hỏi, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Dịch vụ của phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian
- Vật lý trị liệu, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu chuyên môn
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Vật tư y tế



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Health Net đài thọ cho các vật tư y tế do bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng và y tá lâm sàng chuyên môn kê toa. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua chương trình Medi-Cal Rx thuộc chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) và không được Health Net đài thọ. Khi Medi-Cal Rx đài thọ cho các vật tư y tế, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ tính hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** đài thọ cho:

- Đồ gia dụng thường dùng dùng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Băng dính (tất cả các thể loại)
  - Cồn khử trùng
  - Nước hoa
  - Tăm bông và bông gòn
  - Bột khử mùi cơ thể
  - Khăn ướt
  - Chiết xuất cây phi
- Các giải pháp gia dụng thường dùng dùng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Sáp dầu khoáng
  - Sữa dưỡng và dầu dưỡng cho da khô
  - Bột talc và sản phẩm trộn bột talc
  - Chất oxy hóa như hydro peroxit
  - Carbamide peroxit và natri perborat
- Dầu gội không theo toa
- Các chế phẩm bôi ngoài da bao gồm thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem bôi, thuốc mỡ hoặc dung dịch axit salicylic và thuốc dán oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không có công dụng chính trong chăm sóc sức khỏe và thường do người không có nhu cầu y tế cụ thể sử dụng là chủ yếu

### ***Trị liệu chức năng hoạt động***

Health Net đài thọ cho các dịch vụ trị liệu chức năng hoạt động, bao gồm đánh giá trị liệu chức năng hoạt động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và các dịch vụ tư vấn. Các dịch vụ trị liệu chức năng hoạt động được giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính lực, nắn khớp và âm ngữ trị liệu (chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi). Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

Health Net đòi hỏi cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế không phải là bác sĩ của quý vị kê toa. Trong đó bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, ngực giả/áo ngực sau khi thực hiện thủ thuật cắt bỏ vú, quần áo nén trị bỏng và các bộ phận giả giúp 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.

### ***Các vật liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu***

Health Net đòi hỏi cho các túi gắn hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi đựng nước tiểu, vật liệu thông tiểu và vật liệu dính. Trong đó không bao gồm các vật liệu cho thiết bị hoặc tính năng để mang lại sự thoải mái, tiện nghi hoặc sang trọng.

### ***Vật lý trị liệu***

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y tế, bao gồm các dịch vụ đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, tư vấn và bôi các loại thuốc ngoài da.

### ***Phục hồi chức năng phổi***

Health Net đòi hỏi cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ kê toa.

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

Health Net đòi hỏi cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ở và ăn uống tại một cơ sở được cấp phép có cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

### ***Âm ngữ trị liệu***

Health Net đòi hỏi cho dịch vụ âm ngữ trị liệu cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ âm ngữ trị liệu được giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp và trị liệu chức năng hoạt động. Chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ chuyển giới

Health Net đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ hỗ trợ xác nhận giới tính) khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi chúng đáp ứng các quy định về phẫu thuật tái tạo.

## Thử nghiệm lâm sàng

Health Net đài thọ cho các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được tiếp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng, bao gồm cả các thử nghiệm lâm sàng về bệnh ung thư, được liệt kê ở Hoa Kỳ tại địa chỉ <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx thuộc chương trình Medi-Cal FFS đài thọ hầu hết các loại thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần “Thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau trong chương này.

## Dịch vụ xét nghiệm và X-quang

Health Net đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến X cho bệnh nhân ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp chiếu tiên tiến, chẳng hạn như chụp cắt lớp vi tính (CT), chụp cộng hưởng từ (MRI), chụp PET, được đài thọ dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

## Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc khỏe mạnh và quản lý bệnh mạn tính

Health Net đài thọ cho:

- Các loại vắc-xin được Ủy ban Tư vấn về Hoạt động Chủng ngừa (ACIP) khuyến nghị
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến nghị Bright Futures của Hiệp hội Bác sĩ Nhi khoa Hoa Kỳ ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Khám sàng lọc Trải nghiệm tuổi thơ bắt trặc (ACE)
- Dịch vụ phòng bệnh hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa dành cho phụ nữ được Hiệp hội Bác sĩ Sản phụ khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Dịch vụ giúp bỏ thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá, bao gồm các hội viên mang thai



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Các dịch vụ phòng ngừa được Lực lượng đặc trách cấp A và B về Dịch vụ Phòng bệnh Hoa Kỳ khuyến cáo
- Dịch vụ quản lý lối sống bao gồm:
  - Quản lý cân nặng
  - Béo phì ở trẻ em
  - Dinh dưỡng
  - Tập luyện và căng thẳng

### **Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình**

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên ở độ tuổi có khả năng sinh con để giúp họ quyết định số lượng con và khoảng cách sinh con. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp kiểm soát sinh sản được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) phê duyệt. PCP và bác sĩ chuyên khoa OB/GYN của Health Net luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không nằm trong hệ thống của Health Net mà không cần phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, các dịch vụ đó có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Quản lý bệnh mạn tính**

Health Net cũng đài thọ cho các chương trình quản lý bệnh mạn tính tập trung vào các bệnh trạng sau:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
  - Suy tim, tăng huyết áp (huyết áp cao), tăng lipid máu (nồng độ cholesterol cao) và bệnh động mạch vành
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (viết tắt trong tiếng Anh là COPD)

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chương trình phòng chống bệnh tiểu đường

Chương trình phòng chống bệnh tiểu đường (DPP) là một chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình kéo dài 12 tháng này tập trung vào những thay đổi trong lối sống. Nó được thiết kế để phòng ngừa hoặc làm chậm tiến trình khởi phát bệnh tiểu đường Loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình này sẽ hướng dẫn và hỗ trợ theo nhóm. Các kỹ thuật bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp một huấn luyện viên đồng đẳng
- Hướng dẫn các kỹ năng tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Cung cấp sự động viên và ý kiến phản hồi
- Cung cấp các tài liệu thông tin để hỗ trợ mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để hỗ trợ hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng các quy định nhất định để tham gia DPP. Hãy gọi cho Health Net kiểm tra xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình này không.

## Dịch vụ tái tạo

Health Net đài thọ cho các ca phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo ra diện mạo bình thường nhất có thể.

Cấu trúc cơ thể bất thường là hậu quả của khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u, bệnh tật hoặc việc điều trị bệnh dẫn đến mất cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể áp dụng.

## Dịch vụ sàng lọc tình trạng rối loạn do sử dụng dược chất

Health Net đài thọ cho:

- Khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp ngăn và giới thiệu để điều trị tình trạng lạm dụng rượu và ma túy (SABIRT)
- Dịch vụ dành cho người lớn (từ 18 tuổi trở lên) mắc các tình trạng rối loạn do sử dụng rượu bia hoặc dược chất khác được cung cấp miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ được đài thọ cho tình trạng lạm dụng rượu bia là:
  - Một lần khám sàng lọc mở rộng cho tình trạng sử dụng rượu bia ở mức có hại mỗi năm (công cụ khám sàng lọc để hỏi quý vị nhằm biết thêm thông tin về việc sử dụng rượu bia của quý vị).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Ba buổi can thiệp kéo dài 15 phút mỗi năm để trao đổi về việc sử dụng rượu bia ở mức có hại.
- Chương trình cũng đài thọ cho các dịch vụ điều trị nội trú cho tình trạng dùng ma túy hoặc rượu bia quá liều cấp tính khi cần thiết về mặt y tế.

Để biết phạm vi bảo hiểm cho dịch vụ này trên toàn quận, hãy đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” ở phần sau trong chương này.

### Quyền lợi thị lực

Health Net đài thọ cho:

- Dịch vụ khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; các dịch vụ khám mắt thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế đối với hội viên, chẳng hạn như hội viên mắc bệnh tiểu đường
- Kính mắt (gọng kính và tròng kính) 24 tháng một lần khi có toa thuốc hợp lệ
- Dịch vụ thay kính trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc kê loại kính khác hoặc nếu kính mắt của quý vị bị mất, đánh cắp hoặc vỡ và không sửa được và những sự cố đó không phải lỗi của quý vị. Quý vị phải trình bày rõ quá trình xảy ra sự cố mất, đánh cắp hoặc vỡ cho chúng tôi.
- Các thiết bị hỗ trợ thị lực kém nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày (chẳng hạn như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác) và kính bình thường, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể khắc phục tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi có thể đài thọ chi phí khám mắt để đeo kính áp tròng và chi phí kính áp tròng nếu hội viên không thể sử dụng kính mắt do mắc bệnh về mắt hoặc mang một tình trạng nào đó (chẳng hạn như khuyết một tai). Những tình trạng y tế giúp hội viên đủ tiêu chuẩn nhận kính áp tròng đặc biệt, bao gồm, nhưng không giới hạn ở tật không mọc mắt, thiếu thủy tinh thể và bệnh giác mạc hình chóp.

### Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu

Quý vị được hưởng quyền lợi chuyên chở y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế khiến quý vị không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi để đến buổi hẹn chăm sóc y tế. Quý vị được hưởng quyền lợi chuyên chở y tế cho các dịch vụ được đài thọ và các buổi hẹn đến hiệu thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu chuyên chở y tế bằng cách yêu cầu nhóm bác sĩ tham gia (PPG), hiệp hội hành nghề độc lập (IPA),



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

bác sĩ chăm sóc chính (PCP), MD, LVN, RN, PA, NP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tình trạng rối loạn do sử dụng dược chất, nữ hộ sinh được chứng nhận hoặc người lập kế hoạch xuất viện. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ quyết định loại hình đưa đón phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Nếu họ thấy quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ ghi rõ bằng cách điền đầy đủ thông tin vào mẫu đơn Tuyên bố chứng nhận của bác sĩ tại địa chỉ

[https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000\\_Medi-Cal\\_PCS\\_Form.pdf](https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf) và gửi mẫu đơn đó cho Health Net.

Sau khi được phê duyệt, hiệu lực phê duyệt có thể kéo dài tối đa 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế của quý vị. Sau khi được phê duyệt, quý vị có thể nhận được số lần đưa đón tùy theo nhu cầu. Bác sĩ của quý vị sẽ cần đánh giá lại nhu cầu y tế của quý vị về dịch vụ chuyên chở và sẽ phê duyệt lại toa thuốc của quý vị về dịch vụ chuyên chở y tế khi hết hạn nếu thích hợp, nếu quý vị vẫn đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ này. Bác sĩ của quý vị có thể phê duyệt lại dịch vụ chuyên chở y tế cho tối đa 12 tháng trở xuống.

Dịch vụ chuyên chở y tế bao gồm chuyên chở bằng xe cứu thương, xe tải chế lại, xe chuyên chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở bằng đường hàng không.

Health Net chấp nhận phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất để đưa quý vị tới buổi hẹn khám để đáp ứng nhu cầu y tế của mình. Điều đó có nghĩa là chẳng hạn nếu quý vị có thể được đưa đón an toàn về mặt thể chất hoặc y tế bằng một xe chuyên chở xe lăn, Health Net sẽ không thanh toán cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị khiến không thể vận chuyển quý vị bằng phương tiện đường bộ.

Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chuyên chở y tế khi:

- Dịch vụ đó cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế theo chỉ định trong giấy chấp thuận của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, vì xét về mặt thể chất hoặc y tế, quý vị không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi để đến buổi hẹn khám của mình
- Quý vị cần hỗ trợ từ người lái xe chở quý vị đến nơi và về nhà, phương tiện hoặc nơi điều trị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu chúng tôi cung cấp phương tiện chuyên chở y tế đã được bác sĩ chỉ định cho các buổi hẹn khám không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 ít nhất 48 giờ (thứ Hai-thứ Sáu) trước buổi hẹn khám của quý vị.

Vui lòng gọi trước càng sớm càng tốt đối với các cuộc hẹn khẩn cấp. Cầm sẵn thẻ ID hội viên Health Net của quý vị khi quý vị gọi điện.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Giới hạn đối với dịch vụ chuyên chở y tế**

Health Net cung cấp phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất, đáp ứng được nhu cầu y tế đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần nhất tính từ nhà của quý vị, khi quý vị có lịch hẹn. Quý vị không thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ mà quý vị sẽ nhận hoặc đó không phải là cuộc hẹn khám bệnh tại hiệu thuốc được Medi-Cal đài thọ. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong mục “Quyền lợi và dịch vụ” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này.

Nếu loại buổi hẹn khám này được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Health Net sẽ không đài thọ cho dịch vụ chuyên chở y tế nhưng có thể giúp quý vị lên lịch đưa đón quý vị với Medi-Cal. Chúng tôi không đài thọ cho dịch vụ chuyên chở ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực dịch vụ của Health Net, trừ khi được Health Net chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Chi phí cho hội viên**

Hội viên không mất phí khi sử dụng dịch vụ chuyên chở được Health Net sắp xếp.

### **Cách thức nhận dịch vụ chuyên chở phi y tế**

Quý vị được hưởng quyền lợi đưa đón đến buổi hẹn khám khi quý vị đến buổi hẹn đó để nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không thể sử dụng phương tiện đưa đón nào. Quý vị được đưa đón miễn phí khi quý vị đã thử mọi cách để di chuyển và:

- Đến buổi hẹn khám để nhận dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị chấp thuận và rời buổi hẹn đó, hoặc
- Nhận thuốc theo toa và vật tư y tế

Health Net cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt, hoặc phương tiện riêng/công cộng khác để tới cuộc hẹn y khoa của quý vị cho các dịch vụ y tế được Medi-Cal đài thọ. Health Net sẽ đài thọ cho loại hình chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng được nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Health Net có thể hoàn lại tiền cho quý vị (trả lại tiền) nếu quý vị đi bằng xe riêng do quý vị sắp xếp. Trước khi đi, quý vị phải xin phê duyệt của Health Net.

Quý vị phải gọi điện để thông báo cho chúng tôi lý do tại sao quý vị không thể sử dụng các loại phương tiện khác, chẳng hạn như xe buýt. Nếu quý vị có thể tiếp cận phương tiện chuyên chở hoặc có thể tự mình lái xe đến cuộc hẹn, Health Net sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho các hội viên không thể tiếp cận các phương tiện chuyên chở.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để được hoàn lại tiền theo số dặm đi, quý vị phải cung cấp bản sao các giấy tờ sau:

- Giấy phép lái xe của tài xế,
- Giấy đăng ký xe của tài xế, và
- Thẻ bảo hiểm xe cộ của tài xế

Để yêu cầu chúng tôi bố trí xe đưa đón quý vị đến nơi nhận dịch vụ được phê duyệt, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn của quý vị (thứ Hai-thứ Sáu) hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có buổi hẹn khám khẩn cấp. Cầm sẵn thẻ ID hội viên Health Net của quý vị khi quý vị gọi điện.

**Lưu ý:** Người Mỹ bản địa có thể liên hệ với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa để yêu cầu dịch vụ chuyên chở phi y tế.

### **Giới hạn đối với dịch vụ chuyên chở phi y tế**

Health Net cung cấp phương tiện chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất, đáp ứng được nhu cầu y tế đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần nhất tính từ nhà của quý vị, khi quý vị có lịch hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn lại tiền trực tiếp đối với dịch vụ chuyên chở phi y tế. Quý vị có thể gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) để biết thêm thông tin.

### **Dịch vụ chuyên chở phi y tế không áp dụng nếu:**

- Xe cứu thương, xe tải chế lại, xe chuyên chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác là những phương tiện cần thiết về mặt y tế để đưa quý vị đến nơi nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế để đến và đi từ nơi ở của quý vị, phương tiện hoặc nơi điều trị do tình trạng y tế hoặc thể chất
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Medi-Cal không đài thọ dịch vụ này

### **Chi phí cho hội viên**

Hội viên không mất phí khi sử dụng dịch vụ chuyên chở phi y tế được Health Net sắp xếp.

### **Chi phí đi lại**

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đến buổi hẹn khám của bác sĩ ở cách xa nhà quý vị, Health Net có thể đài thọ cho các chi phí đi lại chẳng hạn như chi phí ăn uống, lưu trú khách sạn và các chi phí liên quan khác như phí đỗ xe, phí cầu đường, v.v. Chương trình cũng có thể đài thọ các chi phí đi lại này cho người đi cùng hỗ trợ quý vị khi thăm khám hoặc người sẽ hiến tặng nội tạng cho quý vị để thực hiện ca ghép tạng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho các dịch vụ này.

### Dịch vụ nha khoa

Nếu quý vị sống tại Quận Los Angeles, Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp dịch vụ nha khoa cho quý vị. Quý vị có thể vẫn ở trong chương trình Nha khoa trả phí theo dịch vụ hoặc quý vị có thể chọn chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa, vui lòng gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263. Quý vị không được ghi danh đồng thời vào cả chương trình PACE hoặc chương trình SCAN và chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý.

Nếu quý vị sống tại Quận Sacramento, Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp dịch vụ nha khoa cho quý vị. Quý vị phải ghi danh vào chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang web của bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe tại <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal của quý vị do Health Net cung cấp. Để được trợ giúp tìm nha sĩ hoặc trợ giúp nhận dịch vụ nha khoa, quý vị có thể gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Medi-Cal đài thọ cho các dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như thăm khám, quang tuyến X và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/được chế tác tại phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng và làm láng mặt góc răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Chỉnh hình răng hàm mặt cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Florua bôi bề mặt răng

Nếu quý vị hiện đang sống tại quận Los Angeles hoặc Sacramento và quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa và quý vị đã ghi danh vào một chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý, vui lòng gọi điện đến chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý được chỉ định cho quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Đối với hội viên sống tại các quận khác, vui lòng tham khảo “Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác” để biết thông tin về quyền lợi nha khoa.

---

## Các chương trình và quyền lợi khác được Health Net đài thọ

### Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn

Health Net đài thọ cho các hội viên đủ tiêu chuẩn đối với các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn tại các loại cơ sở hoặc cư xá chăm sóc dài hạn sau đây:

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Health Net phê duyệt
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp tính (bao gồm cả người lớn và trẻ em) được Health Net phê duyệt
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian được Health Net phê duyệt, bao gồm:
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD)
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-cải thiện chức năng (ICF/DD-H)
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Health Net xin cam đoan rằng quý vị sẽ được sắp xếp vào cơ sở hoặc cư xá chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản

Nhận được dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau hoặc từ các hệ thống y tế khác nhau là một thách thức. Health Net muốn đảm bảo các hội viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi. Health Net có thể giúp phối hợp và quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị hoàn toàn miễn phí. Sự trợ giúp này vẫn có hiệu lực ngay cả khi những dịch vụ đó thuộc phạm vi đài thọ của chương trình khác.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị xuất viện hoặc nếu quý vị được chăm sóc ở các hệ thống khác. Dưới đây là một số cách Health Net có thể giúp các hội viên:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy lịch hẹn tái khám hoặc lấy thuốc sau khi xuất viện, Health Net có thể giúp quý vị.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để đến buổi hẹn khám trực tiếp, Health Net có thể giúp quý vị nhận dịch vụ đưa đón miễn phí.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của quý vị hoặc của con quý vị, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Quản lý dịch vụ chăm sóc phức tạp (CCM)**

Các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào việc điều phối dịch vụ chăm sóc. Health Net cung cấp các dịch vụ Quản lý dịch vụ chăm sóc phức tạp (CCM) cho các hội viên được phân loại là trẻ em hoặc người lớn có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt; những người có bệnh trạng hiếm gặp, tốn nhiều chi phí chữa trị, có rủi ro cao hoặc có các bệnh đồng mắc; những người không tuân thủ trong các chương trình ít chuyên sâu hơn; hoặc những người yếu ớt, già nua, tàn tật hoặc đang ở cuối cuộc đời. CCM cũng dành cho các hội viên cần hỗ trợ thêm để tránh kết quả bất lợi và/hoặc những người đã trải qua một biến cố nghiêm trọng hoặc có chẩn đoán phức tạp cần được giám sát và phối hợp để đảm bảo hội viên nhận được các dịch vụ và sự chăm sóc phù hợp.

Nếu quý vị đã ghi danh tham gia CCM hoặc chương trình Quản lý chăm sóc nâng cao (đọc bên dưới), Health Net sẽ đảm bảo quý vị có một người quản lý dịch vụ chăm sóc được chỉ định, người này có thể trợ giúp trong việc quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên và cung cấp dịch vụ hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác có sẵn nếu quý vị được xuất viện, ra khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc khu điều trị lưu trú.

### **Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao (ECM)**

Health Net đài thọ cho các dịch vụ ECM cho những hội viên có nhu cầu thực sự phức tạp. ECM cung cấp thêm nhiều dịch vụ giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết để luôn khỏe mạnh. Quyền lợi này phối hợp dịch vụ chăm sóc của quý vị từ các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. ECM hỗ trợ phối hợp dịch vụ chăm sóc chính và chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, chăm sóc sức khỏe hành vi, hệ phát triển, sức khỏe răng miệng, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) trong cộng đồng và giấy giới thiệu đến các nguồn lực có sẵn trong cộng đồng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ ECM này. Quý vị cũng có thể gọi cho Health Net để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận quyền lợi ECM này không và khi nào có thể nhận. Hoặc để trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận quyền lợi ECM này không và giới thiệu quý vị nhận các dịch vụ quản lý chăm sóc.

### **Các dịch vụ ECM được đài thọ**

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn hưởng quyền lợi ECM, chúng tôi sẽ bố trí một nhóm chăm sóc riêng cho quý vị gồm có người quản lý dịch vụ chăm sóc chính. Họ sẽ trao đổi với quý vị và bác sĩ của quý vị, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ đảm bảo mọi người phối hợp nhịp nhàng để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Ngoài ra, người quản lý dịch vụ chăm sóc chính cũng có thể giúp quý vị tìm và nộp đơn đăng ký nhận các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. Quyền lợi ECM bao gồm:

- Tiếp cận cộng đồng và gắn kết cộng đồng
- Quản lý dịch vụ chăm sóc và đánh giá toàn diện
- Phối hợp chăm sóc nâng cao
- Tăng cường sức khỏe
- Dịch vụ chăm sóc toàn diện trong khi chuyển tiếp
- Dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Phối hợp và giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ xã hội và dịch vụ hỗ trợ cộng đồng

Để tìm hiểu xem quyền lợi ECM có phù hợp với quý vị hay không, quý vị hãy trao đổi với đại diện của Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Chi phí cho hội viên**

Hội viên không phải trả phí khi nhận các dịch vụ ECM.

### **Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng**

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận một số Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng nhất định nếu áp dụng. Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng là những dịch vụ hoặc cấu trúc phù hợp về mặt y tế, tiết kiệm chi phí, khác với những dịch vụ hoặc cấu trúc được đài thọ theo Chương trình Medi-Cal tiểu bang. Hội viên được tùy chọn nhận các dịch vụ này. Những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống tự lập hơn nếu quý vị đủ tiêu chuẩn và đồng ý nhận. Dịch vụ này không thay thế những quyền lợi mà quý vị đã hưởng theo Medi-Cal.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net sẽ hợp tác với các nhà cung cấp Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng (CS) là những tổ chức trong cộng đồng, có kinh nghiệm làm việc trực tiếp trong cộng đồng và am hiểu nhu cầu của hội viên. Mục tiêu chính là giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc tại những địa điểm mà hội viên cảm thấy thoải mái nhất và không phải đi ra khỏi nhà hoặc cộng đồng. CS gồm 14 dịch vụ có thể trợ giúp các hội viên, được nêu tại các bảng bên dưới.

#### Các dịch vụ giải quyết tình trạng vô gia cư và nhà ở:

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng                  | Dịch vụ quý vị có thể nhận được  |
|---|--|
| Dịch vụ tìm nhà chuyển nhà                | <p><b>Hỗ trợ có nhà ở.</b> Dịch vụ này có thể bao gồm việc hỗ trợ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tìm kiếm chỗ ở hoặc nhà ở.</li> <li>• Cách đăng ký nhà ở.</li> <li>• Lập kế hoạch xin trợ giúp tìm nhà ở.</li> </ul> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nằm trong danh sách ưu tiên nhận dịch vụ hỗ trợ nhà ở thông qua Hệ thống điều phối dịch vụ cho người vô gia cư ở địa phương hoặc hệ thống tương tự.</li> <li>• Đang trong tình trạng vô gia cư.</li> <li>• Đang có nguy cơ rơi vào cảnh vô gia cư.</li> </ul> |
| Dịch vụ thuê nhà và duy trì thời hạn thuê | <p><b>Hỗ trợ duy trì thời hạn thuê nhà sau khi quý vị dọn vào.</b> Dịch vụ này có thể bao gồm việc hỗ trợ lập ngân sách, thanh toán tiền thuê nhà kịp thời và hiểu rõ các quyền và trách nhiệm trong hợp đồng thuê nhà của quý vị.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhận dịch vụ hỗ trợ tìm nhà/chuyển nhà.</li> </ul>  |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng | Dịch vụ quý vị có thể nhận được  |
|--------------------------|--|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nằm trong danh sách ưu tiên nhận dịch vụ hỗ trợ nhà ở thông qua Hệ thống điều phối dịch vụ cho người vô gia cư ở địa phương hoặc hệ thống tương tự.</li> <li>• Hiện đang vô gia cư.</li> <li>• Đang có nguy cơ rơi vào cảnh vô gia cư.</li> </ul>   |
| Hỗ trợ đặt cọc tiền nhà  | <p><b>Hỗ trợ có nhà ở.</b> Dịch vụ này bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiền đặt cọc bảo lãnh thuê nhà.</li> <li>• Đài thọ phí dịch vụ tiện ích tháng đầu.</li> <li>• Đóng tiền thuê nhà tháng đầu và tháng cuối bắt buộc trước khi vào ở.</li> </ul> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhận dịch vụ hỗ trợ Tìm nhà/Chuyển nhà.</li> <li>• Nằm trong danh sách ưu tiên nhận dịch vụ hỗ trợ nhà ở thông qua Hệ thống điều phối dịch vụ cho người vô gia cư ở địa phương hoặc hệ thống tương tự.</li> <li>• Đang trong tình trạng vô gia cư.</li> </ul> |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ phục hồi:

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng                   | Dịch vụ quý vị có thể nhận được  |
|--|--|
| Chăm sóc phục hồi (chăm sóc y tế thay thế) | <p><b>Dịch vụ chăm sóc ngắn hạn tại nhà ở cho người không còn cần nhập viện, nhưng vẫn cần hồi sức</b> sau chấn thương hoặc bệnh tật.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại một số quận nhất định.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Có nguy cơ nhập viện hoặc đã ra viện.</li> <li>• Sống một mình, không có hỗ trợ chính thức.</li> <li>• Phải đối mặt với tình trạng mất an ninh nhà ở hoặc có nhà nhưng nhà ở quá tồi tàn đến nỗi ảnh hưởng xấu đến sức khỏe và sự an toàn nếu không sửa chữa.</li> </ul> |
| Chăm sóc thay thế                          | <p><b>Chế độ nghỉ ngơi ngắn hạn dành cho người chăm sóc của những người cần được chăm sóc</b> hoặc hỗ trợ ngắn hạn.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sống ở một nơi giới hạn hoạt động thường ngày của quý vị.</li> <li>• Đang cần một người chăm sóc để được hỗ trợ phần lớn mọi việc.</li> <li>• Cần cho người chăm sóc nghỉ ngơi để không bị đưa vào cơ sở điều dưỡng hoặc một nơi tương tự như vậy.</li> </ul>                                    |
| Nơi ở ngắn hạn sau khi xuất viện           | <p><b>Nơi mà quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc</b> vì vẫn cần điều trị sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng rối loạn do sử dụng dược chất ngay sau khi xuất viện.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại một số quận nhất định.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chuẩn bị ngừng dịch vụ chăm sóc phục hồi.</li> </ul>   |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng  | Dịch vụ quý vị có thể nhận được   |
|---------------------------|---|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sắp hết thời gian nằm viện nội trú.</li> <li>Đáp ứng định nghĩa về vô gia cư của Cơ quan Phát triển Đô thị (HUD).</li> </ul>   |
| Trung tâm hỗ trợ hồi tỉnh | <p><b>Nơi mà quý vị có thể được trợ giúp về rượu bia hoặc khi say rượu</b> thay vì bị đưa đến phòng cấp cứu hoặc nhà tù.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại một số quận nhất định.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Từ 18 tuổi trở lên và đang bị say rượu.</li> <li>Được đưa đến phòng cấp cứu hoặc nhà tù.</li> <li>Đưa đến khoa cấp cứu và đủ điều kiện để được đưa đến Trung tâm hỗ trợ hồi tỉnh.</li> </ul> |

#### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần dài hạn tại cơ sở giống như ở nhà:

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng | Mô tả  |
|--------------------------|--|
| Điều trị hen suyễn       | <p><b>Các điều chỉnh</b> đối với nhà ở để giảm thiểu các tác nhân gây bệnh hen suyễn.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Không kiểm soát tốt bệnh hen suyễn trong 12 tháng qua được xác định bởi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Một lần thăm khám tại khoa cấp cứu.</li> <li>Phải nhập viện.</li> <li>Hai lần thăm khám bệnh hoặc chăm sóc khẩn cấp.</li> </ul> </li> <li>Đạt từ 19 điểm trở xuống trong bài đánh giá khả năng kiểm soát hen suyễn.</li> </ul> |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng               | Mô tả  |
|--|--|
| Luyện tập chức năng ban ngày           | <p><b>Các chương trình hỗ trợ quý vị bồi dưỡng những kỹ năng cần thiết để sống được tại những cơ sở giống như ở nhà.</b> Trong các chương trình này, quý vị được học cách sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc cách nấu nướng.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đang trong tình trạng vô gia cư.</li> <li>• Không còn vô gia cư và có nhà ở trong 24 tháng qua.</li> <li>• Đang có nguy cơ rơi vào cảnh vô gia cư. Hoặc cơ sở giống như nhà ở cần được cải thiện.</li> </ul> |
| Điều chỉnh không gian để hỗ trợ đi lại | <p><b>Điều chỉnh nhà ở để đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của quý vị.</b> Các điều chỉnh này cũng cho phép quý vị có thể sinh hoạt tự lập trong nhà. Các điều chỉnh này có thể bao gồm đường dốc thoải thoải và thanh bám.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Có nguy cơ phải vào cơ sở điều dưỡng.</li> </ul>   |
| Bữa ăn/bữa ăn điều chỉnh theo bệnh lý  | <p><b>Những bữa ăn được giao tới tận nhà quý vị, được chuẩn bị và nấu nướng theo nhu cầu chăm sóc sức khỏe và chế độ ăn của quý vị.</b> Dịch vụ này bao gồm những bữa ăn cần thiết sau khi quý vị xuất viện.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p>   |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng  | Mô tả   |
|---|---|
|   | <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mắc bệnh mạn tính.</li> <li>• Xuất viện hoặc rời khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn.</li> <li>• Có nguy cơ cao phải nhập viện hoặc được đưa đến cơ sở điều dưỡng.</li> <li>• Cần nhu cầu về quản lý dịch vụ chăm sóc chính.</li> <li>• Được Chuyên gia dinh dưỡng được cấp phép hoặc Bác sĩ chuyên khoa dinh dưỡng đã đăng ký đánh giá.</li> </ul>  |
| <p>Chuyển tiếp khỏi cơ sở điều dưỡng/chuyên vào cơ sở hỗ trợ đời sống</p> | <p><b>Các dịch vụ hỗ trợ quý vị chuyển từ cơ sở điều dưỡng đến các cơ sở trong cộng đồng, chẳng hạn như cơ sở hỗ trợ đời sống.</b> Đây cũng có thể là dịch vụ giúp quý vị không phải vào cơ sở điều dưỡng.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b><br/>Chuyển tiếp khỏi cơ sở điều dưỡng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đã sống hơn 60 ngày tại cơ sở điều dưỡng.</li> <li>• Muốn sống tại cơ sở hỗ trợ đời sống (nơi giúp quý vị giải quyết các nhu cầu y tế hàng ngày) thay vì vào cơ sở điều dưỡng.</li> <li>• Có thể sinh sống an toàn trong cơ sở hỗ trợ đời sống nếu được hỗ trợ.</li> </ul> <p>Chuyển vào cơ sở điều dưỡng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vẫn muốn sống trong cộng đồng.</li> <li>• Muốn và có thể sống an toàn trong cơ sở hỗ trợ đời sống nếu được hỗ trợ.</li> </ul> |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

| Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng  | Mô tả   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hiện đang nhận dịch vụ của cơ sở điều dưỡng hoặc đáp ứng các tiêu chí tối thiểu để nhận được các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng.</li> </ul>  |
| <p>Dịch vụ chuyển tiếp khỏi cộng đồng/chuyển từ cơ sở điều dưỡng về nhà</p> | <p><b>Các dịch vụ hỗ trợ quý vị nếu quý vị chuyển từ cơ sở điều dưỡng về nhà</b>, nơi quý vị phải tự trả các chi phí sinh hoạt.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hiện đang nhận mức chăm sóc cần thiết về mặt y tế tại cơ sở điều dưỡng.</li> <li>Đã sống hơn 60 ngày tại viện điều dưỡng và/hoặc cơ sở chăm sóc y tế thay thế.</li> <li>Muốn quay lại cộng đồng.</li> <li>Có thể sống an toàn trong cộng đồng nếu nhận dịch vụ hỗ trợ.</li> </ul> |
| <p>Dịch vụ của người giúp việc tại gia và chăm sóc cá nhân</p>              | <p><b>Các dịch vụ hỗ trợ quý vị trong các hoạt động sinh hoạt thường ngày</b>, chẳng hạn như tắm rửa, mặc/thay đồ, dọn dẹp nhà cửa và mua sắm hàng hóa.</p> <p>Dịch vụ được cung cấp tại tất cả các quận.</p> <p><b>Quý vị có thể nhận dịch vụ nếu quý vị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Có nguy cơ phải nhập viện hoặc phải vào cơ sở điều dưỡng.</li> <li>Là người cần sự giúp đỡ hàng ngày và không có hệ thống hỗ trợ nào khác.</li> <li>Được phê duyệt nhận Dịch vụ hỗ trợ tại nhà.</li> </ul>  |



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần hỗ trợ hoặc muốn xem có Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng nào dành cho quý vị, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### **Cấy ghép cơ quan chính**

#### ***Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi***

Tại các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne, luật pháp tiểu bang yêu cầu phải giới thiệu những trẻ cần cấy ghép đến chương trình California Children's Services (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, chương trình này sẽ đài thọ cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, Health Net sẽ giới thiệu trẻ đến trung tâm cấy ghép đạt chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép này xác nhận rằng việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho tình trạng y tế của trẻ, Health Net sẽ đài thọ cho dịch vụ cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

#### ***Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên***

Nếu bác sĩ của quý vị xác nhận rằng quý vị cần cấy ghép cơ quan chính, Health Net sẽ giới thiệu quý vị đến trung tâm cấy ghép đạt chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép này xác nhận rằng quý vị cần cấy ghép và việc cấy ghép không gây nguy hiểm đến tình trạng y tế của quý vị, Health Net sẽ đài thọ cho dịch vụ cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Health Net đài thọ cho thủ thuật cấy ghép các cơ quan chính sau đây, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chương trình Street Medicine

Các hội viên ở tình trạng vô gia cư có thể nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Street Medicine trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net's. Các hội viên ở tình trạng vô gia cư có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Street Medicine của Health Net làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của mình nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Street Medicine đó đáp ứng các quy tắc đủ điều kiện của PCP và đồng ý làm PCP của hội viên. Để biết thêm thông tin về chương trình Street Medicine của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

## Chương trình cai thuốc lá

Các hội viên của Health Net được tham gia Chương trình cai thuốc lá Kick It California. Chương trình này cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí qua điện thoại, tài liệu hỗ trợ tâm lý và dịch vụ trợ giúp bằng sáu thứ tiếng (tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Hàn và tiếng Việt). Chương trình này cung cấp dịch vụ chuyên biệt dành cho hội viên trong độ tuổi thanh thiếu niên, hội viên là phụ nữ mang thai và hội viên nhai thuốc lá để giúp họ cai thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử và duy trì thói quen không thuốc lá. Hội viên tham gia có thể sử dụng chương trình nhắn tin, ứng dụng di động và tính năng trò chuyện trực tiếp. Các hội viên Health Net từ 13 tuổi trở lên có thể ghi danh vào chương trình cai thuốc lá qua điện thoại mà không cần chấp thuận trước, bất kể họ có chọn sử dụng thuốc cai thuốc lá hay không. Để ghi danh, vui lòng gọi cho chương trình Kick It California theo số 1-800-300-8086 hoặc truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org). Dịch vụ huấn luyện qua điện thoại hoạt động từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 9 giờ tối và thứ Bảy, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Health Net sẽ đài thọ cho dịch vụ tư vấn cai thuốc lá ít nhất hai lần bỏ thuốc tách biệt mỗi năm. Đối với dịch vụ này, hội viên không cần xin chấp thuận trước và không bắt buộc phải tách biệt các lần bỏ thuốc. Hội viên có thể yêu cầu tài liệu giáo dục sức khỏe miễn phí về chương trình cai thuốc lá của chúng tôi hoặc thông tin về quyền lợi Medi-Cal của quý vị bằng cách gọi số 1-800-675-6110.

Hội viên Health Net được nhận tài liệu và sử dụng các dịch vụ can thiệp giáo dục sức khỏe miễn phí nếu tự giới thiệu hoặc có giấy giới thiệu của bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính (PCP). Hội viên có thể yêu cầu tài liệu giáo dục về các chủ đề y tế, bao gồm nhưng không giới hạn ở chủ đề dinh dưỡng, phòng chống HIV/STD, kế hoạch hóa gia đình, tập thể dục, chăm sóc chu sinh, hen suyễn, lạm dụng được chất, v.v. Hội viên có thể biết thêm thông tin bằng cách liên hệ với ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chương trình bắt đầu sớm/can thiệp sớm

- Chương trình bắt đầu sớm dành cho trẻ sơ sinh và trẻ mới biết đi từ khi sinh ra đến 3 tuổi mà cần các dịch vụ can thiệp sớm và có những vấn đề có thể dẫn đến chậm phát triển, hoặc có dấu hiệu chậm phát triển. Một số tình trạng nguy cơ là:
  - Ngạt thở
  - Nhiễm trùng hệ thần kinh trung ương
  - Sinh non
- Để biết thêm thông tin về chương trình Early Start/Early Intervention, hoặc để có giấy giới thiệu đến Trung tâm khu vực về chương trình Early Start/Early Intervention, hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc với chương trình của chúng tôi.

## Dịch vụ đánh giá của Cơ quan Giáo dục Địa phương (LEA)

- LEA cung cấp một số dịch vụ đánh giá chăm sóc sức khỏe thông qua các chương trình của trường học. LEA là trường công tại địa phương của quý vị. Trẻ em từ 3 đến 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ mà không cần sự giới thiệu từ PCP của trẻ. PCP sẽ điều phối các dịch vụ y tế cần thiết với LEA. Các dịch vụ của LEA có thể bao gồm:
  - Đánh giá sức khỏe tâm thần và thể chất
  - Đánh giá giáo dục và tâm lý xã hội
  - Giáo dục sức khỏe và dinh dưỡng
  - Các đánh giá phát triển
  - Vật lý trị liệu và trị liệu chức năng hoạt động
  - Âm ngữ trị liệu và thính lực (kiểm tra thính giác)
  - Tư vấn
  - Dịch vụ điều dưỡng
  - Dịch vụ phụ tá sức khỏe học đường
  - Chuyên chở y tế



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Hội viên bị khuyết tật phát triển

### CÁC TRUNG TÂM KHU VỰC

Các Trung tâm khu vực đã được thiết lập để đáp ứng các nhu cầu của những người bị khuyết tật phát triển. Các tình trạng này bao gồm thiếu năng trí tuệ, động kinh, tự kỷ, bại não, hội chứng Down, chậm phát triển ngôn ngữ và lời nói. Các Trung tâm khu vực giúp đỡ khách hàng và gia đình của họ tìm nhà ở, chương trình ban ngày dành cho người lớn, dịch vụ chuyên chở, dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các hoạt động xã hội. Hầu hết các dịch vụ của họ đều miễn phí cho các khách hàng đủ điều kiện. Nếu quý vị có thành viên gia đình được chẩn đoán mắc tình trạng khuyết tật trước 18 tuổi, PCP của quý vị sẽ kết nối quý vị tới Trung tâm khu vực tại địa phương.

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

### Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được qua chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Health Net không đài thọ cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua chương trình Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Health Net sẽ phối hợp với các chương trình khác để quý vị có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm các dịch vụ thuộc phạm vi đài thọ của chương trình khác chứ không phải của Health Net. Phần này liệt kê một số dịch vụ như vậy. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú

#### *Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ*

Thuốc theo toa do hiệu thuốc cấp phát sẽ được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, đài thọ. Một số loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp phát tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Health Net đài thọ. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê các loại thuốc được cấp phát tại phòng khám của bác sĩ hoặc trung tâm tiêm truyền, các loại thuốc đó có thể được coi là thuốc do bác sĩ cấp phát.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không ở hiệu thuốc cấp phát một loại thuốc thì thuốc đó sẽ được đòi hỏi theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc nằm trong Danh sách thuốc theo hợp đồng với chương trình Medi-Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này sẽ cần có sự phê duyệt trước khi có thể mua tại hiệu thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 14 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần lượng thuốc đó. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc cấp cứu do hiệu thuốc ngoại trú cấp phát.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu thanh toán cho trường hợp không phải cấp cứu. Nếu từ chối, họ sẽ gửi thư giải thích lý do từ chối cho quý vị. Họ sẽ cho quý vị biết các lựa chọn của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Than phiền” trong Chương 6 của cuốn cẩm nang này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh sách thuốc theo hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Hiệu thuốc**

Nếu quý vị sẽ mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải mua thuốc theo toa của mình từ một hiệu thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các hiệu thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại địa chỉ: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Quý vị cũng có thể tìm hiệu thuốc gần nơi ở của quý vị hoặc hiệu thuốc có dịch vụ giao thuốc qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Sau khi quý vị chọn hiệu thuốc, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể gửi toa thuốc đến hiệu thuốc đó bằng phương tiện điện tử. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể cấp cho quý vị toa thuốc bằng văn bản để mang đến hiệu thuốc. Đưa cho hiệu thuốc toa thuốc cùng với Thẻ nhận dạng quyền lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị. Hãy chắc chắn rằng hiệu thuốc biết mọi loại thuốc quý vị đang sử dụng và bất kỳ tình trạng dị ứng nào mà quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về toa thuốc của mình, hãy hỏi dược sĩ.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Hội viên cũng có thể yêu cầu Health Net cung cấp dịch vụ chuyên chở để đưa quý vị đến hiệu thuốc. Vui lòng đọc phần “Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu” trong Chương 4 của cuốn cẩm nang này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở.

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS)**

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì Health Net. Dịch vụ này bao gồm SMHS dành cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy định nhận SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú, dịch vụ chăm sóc lưu trú và dịch vụ cho bệnh nhân nội trú:

#### ***Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú:***

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị ban ngày tích cực
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định bệnh nhân khủng hoảng
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên sâu (ICC) được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Chăm sóc trị liệu bằng cách nuôi dưỡng tạm thời (TFC) được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng di động
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng (PSS) (không bắt buộc)

#### ***Dịch vụ tại cơ sở cư trú:***

- Dịch vụ điều trị lưu trú dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị lưu trú dành cho bệnh nhân bị khủng hoảng

#### ***Dịch vụ cho bệnh nhân nội trú:***

- Dịch vụ tại bệnh viện tâm thần cho bệnh nhân nội trú
- Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ SMHS được chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi điện đến chương trình đó.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Để tìm tất cả số điện thoại miễn cước của các quận trên mạng, vui lòng truy cập [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). Nếu Health Net xác định thấy quý vị cần dịch vụ của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận, Health Net sẽ hỗ trợ quý vị nhận các dịch vụ đó của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận.

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

Health Net khuyến khích các hội viên muốn được trợ giúp về việc sử dụng rượu bia hoặc sử dụng dược chất khác nhận được dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ liên quan đến sử dụng dược chất được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát như cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và từ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa về sử dụng dược chất. Các Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của Quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

- Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn do sử dụng dược chất, vui lòng gọi số 1-800-675-6110.

Các hội viên của Health Net có thể được đánh giá để lựa chọn các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và ưu tiên sức khỏe của họ. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ sẵn có bao gồm điều trị ngoại trú, điều trị lưu trú và thuốc điều trị rối loạn do sử dụng dược chất (còn gọi là Thuốc điều trị cai nghiện hay MAT) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất cho các hội viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ này. Các hội viên được xác định nhận các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để biết danh sách tất cả số điện thoại của các quận, vui lòng truy cập [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

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

Ngoại trừ được nêu trong tiểu mục “Quyền lợi Medi-Cal được Health Net đài thọ”, tất cả các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất và các dịch vụ cai nghiện heroin cho bệnh nhân ngoại trú không được Health Net đài thọ. Các hội viên yêu cầu những dịch vụ này sẽ được giới thiệu đến nhà cung cấp dịch vụ Cai nghiện tự nguyện cho bệnh nhân nội trú (VID) hoặc chương trình điều trị cai nghiện rượu và rối loạn do sử dụng dược chất của quận để được điều trị. Health Net sẽ tiếp tục làm việc với PCP của quý vị để đài thọ các dịch vụ chăm sóc chính và các dịch vụ khác không liên quan đến việc điều trị lạm dụng rượu bia và dược chất và sẽ điều phối các dịch vụ với (các) chương trình điều trị nếu cần.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ nha khoa

Đối với tất cả các quận ngoại trừ Los Angeles và Sacramento, Chương trình Medi-Cal Dental FFS là chương trình tương tự như chương trình Medi-Cal FFS chuyên cung cấp dịch vụ nha khoa cho quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải trình thẻ BIC Medi-Cal cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Và đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó chấp nhận bảo hiểm FFS Dental và quý vị không tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý đài thọ các dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal đài thọ cho một loạt các dịch vụ nha khoa thông qua Medi-Cal Dental, bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như thăm khám, quang tuyến X và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/được chế tác tại phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng và làm láng mặt gốc răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Chỉnh hình răng hàm mặt cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Florua bôi bề mặt răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi cho Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711).

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ:

<https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

## California Children's Services (CCS)

CCS là một chương trình của Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi với một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính và những người đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Health Net hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình CCS, trẻ sẽ được giới thiệu tới chương trình CCS của quận để được đánh giá xem có đủ điều kiện không.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem quý vị hoặc con quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CCS hay không. Health Net không phải là bên quyết định tính đủ tiêu chuẩn nhận CCS. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe CCS sẽ điều trị tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình CCS cho trẻ. Health Net sẽ tiếp tục đài thọ cho các loại dịch



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám thể chất, vắc-xin và các lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh.

Health Net không đài thọ cho các dịch vụ được chương trình CCS đài thọ. Để CCS đài thọ cho các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ và thiết bị.

CCS đài thọ cho hầu hết các tình trạng sức khỏe. Ví dụ về tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình CCS bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U bướu
- Bệnh rối loạn đông máu
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Các bệnh về tuyến giáp trạng
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề về thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sút môi/hở hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- HIV/AIDS
- Chấn thương nặng ở đầu, não hoặc cột sống
- Bỏng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

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

Để tìm hiểu thêm về CCS, vui lòng truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>.  
Hoặc gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Chi phí chuyên chở và đi lại của chương trình CCS**

Quý vị có thể được hỗ trợ chi phí cho dịch vụ chuyên chở, ăn uống, chỗ ở và các chi phí khác như đỗ xe, phí cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình cần giúp đưa đến buổi hẹn y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình CCS và không có nguồn lực nào khác. Hãy gọi cho Health Net và yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi bạn tự thanh toán chi phí cho dịch vụ chuyên chở, ăn uống và chỗ ở. Health Net cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế và dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu như được nêu trong Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” trong cuốn cẩm nang này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.  
Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại quý vị tự thanh toán được xác định là cần thiết và Health Net xác minh rằng quý vị đã cố gắng sử dụng dịch vụ chuyên chở thông qua Health Net, Health Net sẽ hoàn lại tiền cho quý vị. Chúng tôi phải hoàn lại tiền cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị gửi biên nhận và bằng chứng về chi phí chuyên chở theo yêu cầu.

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

Nếu đủ tiêu chuẩn để ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng không liên quan đến tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình CCS nhưng lại cần thiết để quý vị được ở trong môi trường cộng đồng thay vì ở tại cơ sở. Ví dụ, nếu quý vị cần sửa nhà để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường cộng đồng, Health Net sẽ không chi trả cho những chi phí đó dưới dạng tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị được ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c), các hạng mục sửa nhà có thể được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để tránh phải đưa quý vị vào cơ sở.

### **Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (HCBS) theo điều khoản miễn trừ 1915(c)**

Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của tiểu bang California cho phép tiểu bang này cung cấp dịch vụ cho những người cần được chăm sóc tại một cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường tại cộng đồng mà họ lựa chọn. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo các chương trình miễn trừ này không được có chi phí cao hơn mức độ chăm sóc tại cơ sở thay thế. Những người nhận Chương trình miễn trừ HCBS phải đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal toàn diện. Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có phạm vi áp dụng hạn chế trên toàn Tiểu bang California và/hoặc có thể có danh sách chờ. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) bao gồm:

- Chương trình miễn trừ hỗ trợ đời sống (ALW) California
- Miễn trừ chương trình tự xác định (SDP) California cho người bị khuyết tật phát triển
- Chương trình miễn trừ HCBS cho cư dân California bị khuyết tật phát triển (HCBS-DD)
- Chương trình miễn trừ lựa chọn thay thế dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (HCBA)



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Chương trình miễn trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương trình miễn trừ Vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS)
- Chương trình dịch vụ đa năng dành cho người cao tuổi (MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các Chương trình miễn trừ Medi-Cal, vui lòng truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Hoặc gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Dịch vụ hỗ trợ tại gia (IHSS)

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

Để tìm hiểu thêm về IHSS được cung cấp tại quận của quý vị, vui lòng truy cập <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội tại quận cư trú của quý vị.

---

## Các dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal

Health Net và Medi-Cal sẽ không đài thọ cho một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Health Net hoặc Medi-Cal đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật điều trị vô sinh nhằm chẩn đoán hoặc điều trị tình trạng vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Vô sinh
- Chăm sóc bình thường
- Các dịch vụ mang tính thử nghiệm
- Sửa phương tiện
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- California Children's Services (CCS)
- Tất cả các dịch vụ không bao gồm trong Medi-Cal theo luật tiểu bang và/hoặc liên bang



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Cất bao quy đầu cho hội viên từ 31 ngày tuổi trở lên, trừ khi cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ chăm sóc hoặc tư vấn về Sức khỏe tâm thần dành cho các cặp đôi hoặc gia đình về các vấn đề liên quan đến mối quan hệ
- Những vắc-xin không được Ủy ban Tư vấn về Hoạt động Chủng ngừa (ACIP) thuộc Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (CDC) khuyến cáo tiêm
- Những vật dụng tiện dụng cá nhân (như điện thoại, ti vi và khay đựng thức ăn cho khách) khi ở trong bệnh viện
- Điều trị các vấn đề nghiêm trọng liên quan đến rượu bia. Nếu quý vị cần các dịch vụ để giải quyết các vấn đề nghiêm trọng liên quan đến rượu
- Kính mắt được giới thiệu đến chương trình cai nghiện rượu và ma túy của quận.
- Dịch vụ thị lực:
  - Kính mắt được sử dụng cho mục đích bảo vệ, thẩm mỹ hoặc liên quan đến công việc
  - Kính mắt được chỉ định cho các mục đích khác ngoài khắc phục các tật khúc xạ hoặc các vấn đề về thị giác hai mắt
  - Kính đa tròng
  - Kính áp tròng đa tiêu
  - Điều trị thị lực hoặc rèn luyện thị lực
- Kính mắt theo toa dành cho người có và có thể đeo kính áp tròng

Health Net có thể đòi hỏi cho một dịch vụ không được đòi hỏi nếu dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải gửi yêu cầu xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho Health Net, trong đó trình bày lý do tại sao quyền lợi không được đòi hỏi đó lại cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại

Các công nghệ mới bao gồm thủ thuật, thuốc, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị mới được phát triển để điều trị các bệnh hoặc tình trạng cụ thể, cũng như những cách mới để sử dụng các công nghệ hiện tại.

Health Net luôn cập nhật những thay đổi về công nghệ và điều trị. Để giúp quyết định xem phương pháp điều trị hoặc dịch vụ chăm sóc mới có được thêm vào chương trình quyền lợi của quý vị hay không, chúng tôi xem xét:

- Văn bản khoa học và y khoa mới nhất
- Các khuyến cáo của bác sĩ hành nghề hoặc các hiệp hội y tế được công nhận toàn quốc
- Các báo cáo và ấn phẩm của cơ quan chính phủ

Công việc này được thực hiện để đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

Hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt ngay sau khi ghi danh. Qua đó, các em có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, nha khoa, phòng ngừa, bao gồm cả dịch vụ hỗ trợ hệ phát triển và dịch vụ chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích về các dịch vụ như vậy.

## Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên

Chương trình đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cần thiết cho hội viên dưới 21 tuổi.

Dưới đây là danh sách các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc chăm sóc cho bất kỳ tình trạng khuyết tật và chẩn đoán vấn đề thể chất hoặc tâm thần nào. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thăm khám trẻ em khỏe mạnh và khám tổng quát cho trẻ vị thành niên (buổi thăm khám quan trọng cần thiết)
- Chủng ngừa (tiêm phòng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Dịch vụ đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm tâm lý trị liệu dành cho cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) do quận đài thọ)
- Khám sàng lọc Trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (ACE)
- Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao (ECM) cho nhóm đối tượng trọng tâm (POF) là trẻ em và thanh thiếu niên (quyền lợi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal (MCP))
- Xét nghiệm trong phòng xét nghiệm, bao gồm sàng lọc tình trạng nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe và phòng ngừa



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Dịch vụ thị lực
- Dịch vụ nha khoa (do Medi-Cal Dental đài thọ)
- Dịch vụ thính lực (do chương trình California Children's Services (CCS) đài thọ cho trẻ đủ tiêu chuẩn. Health Net sẽ đài thọ cho những trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, chẳng hạn như điều dưỡng riêng (PDN), trị liệu chức năng hoạt động, vật lý trị liệu và thiết bị và vật tư y tế

Các dịch vụ này được gọi là Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên (còn được gọi là dịch vụ Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định Kỳ (EPSDT)). Thông tin bổ sung dành cho hội viên về chương trình Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên có thể được tìm thấy tại trang <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Các dịch vụ Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh được đài thọ miễn phí. Để đọc các hướng dẫn Bright Futures, vui lòng truy cập [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao (ECM) là quyền lợi chương trình chăm sóc có quản lý (MCP) của Medi-Cal có sẵn tại tất cả các quận của California để hỗ trợ quản lý dịch vụ chăm sóc toàn diện cho các thành viên MCP có nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được một hoặc nhiều người quản lý trường hợp hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác phục vụ trong một hệ thống triển khai theo phân đoạn, nên ECM cung cấp dịch vụ điều phối giữa các hệ thống. Các Nhóm đối tượng trọng tâm là trẻ em và thanh thiếu niên đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải nhập viện hoặc sử dụng khoa cấp cứu (ED) không thể tránh khỏi
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu điều trị sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và/hoặc rối loạn do sử dụng dược chất (SUD)
- Trẻ em và thanh thiếu niên đã ghi danh tham gia chương trình California Children's Services (CCS) hoặc mô hình trẻ em toàn diện (WCM) của CCS với các nhu cầu bổ sung ngoài tình trạng CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên đã tham gia chương trình phúc lợi trẻ em

Quý vị có thể tìm thấy thông tin bổ sung về ECM tại:

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng trên trang:

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

Một số dịch vụ được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên, chẳng hạn như PDN, được coi là dịch vụ bổ sung. Các dịch vụ này không dành cho hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận các dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con quý vị có thể phải ghi danh vào chương trình miễn trừ Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (HCBS) theo điều 1915(c) hoặc các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) khác khi bạn đủ 21 tuổi hoặc trước đó. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ sung thông qua Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên và sắp bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với Health Net để trao đổi về các lựa chọn chăm sóc liên tục.

---

## Chăm sóc phòng ngừa và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm dịch vụ khám sàng lọc và khám sức khỏe tổng quát định kỳ để giúp bác sĩ của quý vị sớm phát hiện ra vấn đề. Dịch vụ này còn bao gồm dịch vụ tư vấn giúp phát hiện tình trạng đau ốm, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây vấn đề. Khám tổng quát định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị phát hiện được bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề ở đây bao gồm y tế, nha khoa, thị lực, thính lực, sức khỏe tâm thần và bất kỳ tình trạng rối loạn nào do sử dụng dược chất (rượu bia hoặc ma túy). Health Net đài thọ cho các dịch vụ khám sàng lọc (kể cả đánh giá nồng độ chì trong máu) bất cứ khi nào cần thiết, ngay cả khi không phải trong lần kiểm tra sức khỏe định kỳ của quý vị hay con quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm chủng ngừa (tiêm phòng) mà quý vị hoặc con quý vị cần. Health Net phải đảm bảo tất cả trẻ em đã ghi danh đều được tiêm đầy đủ tất cả các mũi chủng ngừa (tiêm phòng) cần thiết khi đến thăm khám với bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Con quý vị sẽ được khám tổng quát khi trẻ đến những độ tuổi sau đây:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi

Dịch vụ khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh bao gồm:

- Khám sức khỏe toàn thân và xem xét toàn bộ tiền sử bệnh
- Các mũi chủng ngừa (tiêm phòng) phù hợp với độ tuổi (California tuân thủ lịch tiêm chủng theo hướng dẫn Bright Futures của Hiệp hội Bác sĩ Nhi khoa Hoa Kỳ: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Xét nghiệm trong phòng xét nghiệm, bao gồm sàng lọc tình trạng nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính lực
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu bác sĩ phát hiện quý vị hoặc con quý vị có vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tinh thần trong buổi kiểm tra sức khỏe hoặc khám sàng lọc, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y tế thêm. Health Net sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc đó miễn phí cho quý vị, bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc của bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng và bệnh viện
- Chủng ngừa (tiêm phòng) để giúp quý vị khỏe mạnh
- Vật lý trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và trị liệu chức năng hoạt động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, bao gồm cả các thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề thính lực, bao gồm thiết bị trợ thính khi những thiết bị đó không được CCS đài thọ



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Điều trị sức khỏe hành vi cho các bệnh trạng như chứng rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật tái tạo, là hình thức phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường trong hệ phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u hoặc bệnh gây ra để cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường

---

### Sàng lọc tình trạng nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh vào Health Net cần được sàng lọc tình trạng nhiễm độc chì trong máu khi trẻ được 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 24 tháng đến 72 tháng tuổi nếu không được xét nghiệm ở độ tuổi sớm hơn. Trẻ em có thể được khám sàng lọc chì trong máu nếu có yêu cầu của cha/mẹ hoặc người giám hộ. Trẻ em cũng nên được sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng một sự thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.

---

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

Health Net sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận các dịch vụ mà họ cần. Điều phối viên chăm sóc của Health Net có thể:

- Cho quý vị biết chương trình cung cấp những dịch vụ nào
- Giúp đỡ quý vị tìm ra nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống, khi cần
- Giúp quý vị xếp lịch hẹn
- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để đưa con quý vị đến buổi hẹn khám
- Hỗ trợ phối hợp các dịch vụ chăm sóc được cung cấp qua Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (FFS), chẳng hạn như:
  - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất
  - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm dịch vụ chỉnh hình răng hàm mặt



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được qua chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

### Khám nha khoa

Dùng khăn sạch lau nhẹ vùng nướu của trẻ hàng ngày để giữ gìn vệ sinh sạch sẽ vùng nướu. Khi trẻ được 4 đến 6 tháng tuổi, trẻ sẽ bắt đầu “mọc răng”. Quý vị cần đặt lịch buổi thăm khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước khi trẻ một tuổi, tùy theo sự kiện nào đến trước.

Dưới đây là các dịch vụ nha khoa Medi-Cal miễn phí hoặc chi phí thấp dành cho:

#### Trẻ từ 0-3 tuổi

- Thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Quang tuyến X
- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- \*An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

#### Trẻ từ 4-12 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Quang tuyến X
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng hàm
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- \*An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Quang tuyến X
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh hình răng hàm mặt (niềng răng) cho những hội viên đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Điều trị ống tủy chân răng
- Răng giả một phần và toàn phần
- Lấy cao răng và làm láng mặt gốc răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- \*An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

\*Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần xem xét dùng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân nếu họ quyết định và ghi rõ trong hồ sơ ghi rõ lý do gây tê cục bộ không cần thiết về mặt y tế và dịch vụ điều trị nha khoa đã được phê duyệt trước hoặc không cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Đây là một số lý do không thể sử dụng gây tê cục bộ không thể được sử dụng và có thể sử dụng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân để thay thế:

- Bệnh trạng liên quan đến thể chất, hành vi, hệ phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không phản ứng với các nỗ lực điều trị của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Các thủ thuật giải phẫu hoặc phục hồi chính
- Trẻ em chống đối
- Nhiễm trùng cấp tính tại vị trí tiêm
- Gây tê cục bộ không có tác dụng giảm đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi cho Medi-Cal Dental Program theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Hoặc truy cập địa chỉ <https://smilecalifornia.org/>.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Dịch vụ giới thiệu đến chương trình chăm sóc sức khỏe phòng ngừa tại trường

Nếu quý vị lo rằng con quý vị sẽ không hòa nhập vào môi trường học đường và học tập tốt tại trường, vui lòng trao đổi với bác sĩ, giáo viên của con quý vị hoặc ban quản trị nhà trường. Ngoài các quyền lợi y tế được Health Net đài thọ, nhà trường phải cung cấp các dịch vụ giúp con quý vị học tập và không bị bỏ lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để hỗ trợ quá trình học tập của con quý vị bao gồm:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Vật lý trị liệu
- Trị liệu chức năng hoạt động
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Dịch vụ đưa đi đón về miễn phí

Các dịch vụ này do Sở Giáo dục California cung cấp và tài trợ. Quý vị có thể trao đổi với bác sĩ và giáo viên của con quý vị để điều chỉnh kế hoạch sao cho hỗ trợ hiệu quả nhất cho con quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Quý vị có thể báo cáo và giải quyết vấn đề theo hai cách sau:

- Sử dụng đơn **than phiền (kiếu nại)** là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Sử dụng đơn **kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net về việc chúng tôi thay đổi hoặc không đài thọ cho dịch vụ của quý vị.

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại và kháng cáo đến Health Net để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Điều này không làm mất đi bất kỳ quyền và biện pháp pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả thù quý vị vì đã than phiền với chúng tôi hoặc báo cáo các vấn đề. Cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị nên liên lạc với Health Net trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe California (DMHC). Hãy yêu cầu DMHC xem xét than phiền của quý vị hoặc tiến hành Duyệt xét y khoa độc lập (IMR). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi ngay cho DMHC mà không cần nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo trước với Health Net. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số điện thoại miễn cước **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 or 711)**. Hoặc truy cập địa chỉ: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Giám sát viên phụ trách Dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal thuộc Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) của tiểu bang California cũng có thể trợ giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển nhà đi và đang gặp



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

vấn đề với việc chuyển tiếp Medi-Cal tới quận mới. Quý vị có thể gọi cho Giám sát viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại tới văn phòng xét tính hội đủ tiêu chuẩn tại quận của quý vị về tính hội đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc chắn cần nộp đơn khiếu nại cho ai, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

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

---

## Than phiền

Than phiền (hoặc khiếu nại) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với dịch vụ mà quý vị nhận được từ Health Net hoặc một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hiện không có giới hạn thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền tới Health Net bất cứ lúc nào bằng điện thoại, văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc trực tuyến. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền cho quý vị nếu quý vị cho phép.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do than phiền.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) và yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do than phiền. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn đến địa chỉ:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

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

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần trợ giúp điền đơn than phiền, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn than phiền của quý vị để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền đó. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác trong vòng 30 ngày để cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết vấn đề. Nếu quý vị gọi điện cho Health Net về khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y tế, điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và đơn khiếu nại của quý vị được giải quyết trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị gặp chuyện khẩn cấp khiến quý vị vô cùng lo lắng về sức khỏe, chúng tôi sẽ tiến hành duyệt xét gấp (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) để yêu cầu duyệt xét gấp.

Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận đơn than phiền của quý vị về việc chúng tôi xử lý đơn than phiền của quý vị như thế nào và liệu chúng tôi có giải quyết gấp đơn than phiền đó hay không. Nếu chúng tôi quyết định sẽ không giải quyết gấp đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị rằng chúng tôi sẽ giải quyết đơn than phiền đó trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể trực tiếp liên hệ với DMHC vì bất cứ lý do gì, bao gồm lý do quý vị cho rằng mối lo lắng của quý vị đủ tiêu chuẩn để được duyệt xét gấp, Health Net không phản hồi quý vị trong vòng 72 giờ hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Health Net.

Đơn than phiền liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình giải quyết khiếu nại của Health Net hoặc đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập. Hội viên có thể nộp đơn than phiền về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các đơn than phiền liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc không tuân theo Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Duyệt xét y khoa độc lập/Than phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Kháng cáo

Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là yêu cầu Health Net xem xét và thay đổi quyết định chúng tôi đã đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (NOA) thông báo rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể kháng cáo lên chúng tôi thay cho quý vị nếu có văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ Health Net. Nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngừng hoặc cắt một dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong thời gian chờ chúng tôi đưa ra quyết định về kháng cáo của quý vị. Hình thức này được gọi là Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý. Để được Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý, quý vị phải kháng cáo lên chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày cắt dịch vụ theo thông báo của chúng tôi, tùy ngày nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ tiếp tục được cung cấp trong khi quý vị chờ quyết định về kháng cáo.

Quý vị có thể nộp kháng cáo bằng điện thoại, văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) và yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn rằng quý vị cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi phiếu khai báo thông tin tới địa chỉ:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

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

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Health Net. Truy cập [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị nếu quý vị cần chúng tôi hỗ trợ điều gì liên quan đến kháng cáo hoặc Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo đó. Chúng tôi sẽ thông báo quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày và gửi cho quý vị thư Thông báo cách giải quyết kháng cáo (NAR).

Nếu chúng tôi không cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu mở Phiên điều trần cấp tiểu bang từ Sở Dịch vụ Xã hội Tiểu bang California (CDSS) và tiến hành Duyệt xét y khoa độc lập (IMR) với DMHC.

Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang có quyết định cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi để giải quyết kháng cáo của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi duyệt xét gấp (nhanh). Vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để yêu cầu chúng tôi duyệt xét gấp. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận đơn kháng cáo của quý vị.

---

## Quý vị sẽ làm gì nếu không đồng ý với quyết định giải quyết kháng cáo

Nếu quý vị kháng cáo và nhận được thư NAR cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị không nhận được thư NAR nào và đã quá thời hạn 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Sở Dịch vụ Xã hội của Tiểu bang California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trực tuyến tại địa chỉ <https://www.cdss.ca.gov>.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị có thể tìm hiểu thêm những cách khác để yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong mục “Phiên điều trần cấp tiểu bang” ở phần sau của chương này.

- Nộp mẫu Duyệt xét y khoa độc lập/Than phiền lên Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) để yêu cầu xem xét quyết định của Health Net. Nếu đơn than phiền của quý vị đủ điều kiện để thực hiện Duyệt xét y khoa độc lập (IMR) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc Health Net sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà Health Net phải tuân theo.

Số điện thoại miễn cước của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891).

Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn IMR/Than phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang có quyết định cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề đó không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

Phần bên dưới sẽ cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR.

Đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx sẽ không do Health Net xử lý. Để nộp đơn than phiền và kháng cáo về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx, quý vị hãy gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Các đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc không tuân theo quy trình giải quyết của Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập (IMR) với DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC tiến hành IMR cho các quyết định về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Than phiền và Duyệt xét y khoa độc lập (IMR) với Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)

IMR là khi bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Health Net xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, quý vị phải nộp đơn kháng cáo trước với Health Net đối với những vấn đề không khẩn cấp. Nếu quý vị không nghe thấy tin tức từ Health Net trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Health Net, khi đó quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu một IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo về quyết định giải quyết kháng cáo, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn IMR và Phiên điều trần cấp tiểu bang, vui lòng nộp đơn than phiền của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng vấn đề đó. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang có quyết định cuối cùng. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nộp đơn than phiền lên DMHC nếu vấn đề đó không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn khiếu nại trước với Health Net. Quy định trên áp dụng đối với những trường hợp mà quý vị cho rằng sức khỏe của mình đang nguy cấp, chẳng hạn như có mối nguy đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.

Nếu than phiền gửi cho DMHC của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét than phiền của quý vị để đảm bảo Health Net đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng cáo việc từ chối dịch vụ của họ.

Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe California có trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-800-675-6110 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe trước khi liên hệ với Sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không ngăn cản bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục tiềm năng nào có thể có sẵn cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ về đơn khiếu nại liên quan đến trường hợp cấp cứu, đơn khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc đơn khiếu nại vẫn chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày,



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị có thể gọi cho sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn để được Duyệt xét y khoa độc lập (IMR). Nếu quý vị đủ điều kiện cho IMR, quy trình IMR sẽ cung cấp đánh giá khách quan về các quyết định y khoa được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan tới tính cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm đối với các phương pháp điều trị mang tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu cũng như các tranh chấp về thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn cước (1-888-466-2219) và đường dây TDD (1-877-688-9891) dành cho người khiếm thính và khiếm thanh. Trang web internet của Sở [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) cung cấp các mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

---

### Phiên điều trần cấp tiểu bang

Phiên điều trần cấp tiểu bang là cuộc gặp mặt giữa Health Net với một thẩm phán từ Sở Dịch vụ Xã hội của Tiểu bang California (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc quyết định về việc Health Net có đưa ra quyết định chính xác hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu quý vị đã nộp kháng cáo lên Health Net và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư NAR. Tuy nhiên, nếu chúng tôi cho quý vị Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý và quý vị muốn tiếp tục quyền lợi này cho đến khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đưa ra quyết định, quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thư NAR hoặc trước ngày cắt dịch vụ theo thông báo của chúng tôi, tùy ngày nào đến sau.

Nếu quý vị muốn xác nhận xem mình có được tiếp tục Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý cho đến khi có quyết định chính thức trong Phiên điều trần cấp tiểu bang hay không, vui lòng gọi tới Health Net 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần theo số 1-800-675-6110. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi TTY 711. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang cho quý vị nếu có văn bản cho phép của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không phải qua quy trình kháng cáo.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Ví dụ, nếu Health Net không thông báo cho quý vị đúng cách hoặc kịp thời về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không phải qua quy trình kháng cáo. Đây được gọi là Tạm hết phương án xử lý hành chính. Tạm hết phương án xử lý hành chính có thể là những trường hợp sau:

- Chúng tôi không gửi thư NOA hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ quý vị thường dùng
- Chúng tôi có sai sót ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi không gửi thư NAR cho quý vị
- Thư NAR của chúng tôi có sai sót
- Chúng tôi không đưa ra quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã xác định trường hợp của quý vị là trường hợp khẩn cấp, nhưng không phản hồi kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang theo những cách sau:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Điều trần Tiểu bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi đến:  
  
California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-433  
Sacramento, CA 94244-2430
- **Trực tuyến:** Yêu cầu một phiên điều trần trực tuyến tại <http://www.cdss.ca.gov>
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi qua email đến [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
  - Lưu ý: Nếu quý vị gửi mẫu đơn qua email, có nguy cơ là người khác không phải Ban Điều trần Tiểu bang có thể chặn email của quý vị. Hãy cân nhắc sử dụng phương pháp bảo mật hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Qua fax:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi fax đến Ban Điều trần Tiểu bang theo số 916-309-3487 hoặc số fax miễn cước 1-833-281-0903.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net. Health Net sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Health Net phải tuân thủ quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi Phiên điều trần cấp tiểu bang của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới mạng sống, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng đầy đủ của quý vị, quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang gấp (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Health Net.

---

## Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc một người hưởng Medi-Cal đã phạm tội gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo điều đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn cước bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi đơn than phiền trực tuyến tại địa chỉ <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm:

- Làm sai lệch hồ sơ y khoa
- Kê nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ bác sĩ chuyên khoa khi bác sĩ chuyên khoa không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm, nhưng không giới hạn ở hành vi:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ nhận dạng quyền lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các liệu pháp hoặc các biện pháp điều trị giống hệt hoặc tương tự từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh Xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác
- Sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế và phi y tế để đến nơi nhận các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ hoặc khi không có lịch hẹn khám y tế hoặc toa thuốc cần đến lấy

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, hãy cho biết tên, địa chỉ và số ID của người đã phạm tội gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Cung cấp ngày xảy ra các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã diễn ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

Centene Special Investigations Unit  
7700 Forsyth Blvd.  
Clayton, MO 63105  
1-866-685-8664  
[Special\\_Investigations\\_Unit@centene.com](mailto:Special_Investigations_Unit@centene.com)



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 7. Quyền và trách nhiệm

Quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định với tư cách là hội viên của Health Net. Chương này giải thích về các quyền và trách nhiệm này. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý về việc quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Health Net.

## Quyền của quý vị

Khi trở thành hội viên của Health Net, quý vị được hưởng những quyền sau đây:

- Được đối xử tôn trọng và lịch sự, được tôn trọng quyền riêng tư và được bảo mật thông tin y tế như bệnh sử, tình trạng tâm thần hoặc thể chất hoặc việc điều trị những tình trạng này, sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chuyên viên y tế, quyền và trách nhiệm của hội viên
- Được nhận bản dịch đầy đủ thông tin dành cho hội viên bằng ngôn ngữ quý vị thường dùng, bao gồm cả thông báo về khiếu nại và kháng cáo
- Đóng góp đề xuất về chính sách về quyền và trách nhiệm đối với hội viên của Health Net
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính trong hệ thống của Health Net
- Tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống một cách kịp thời
- Tham gia vào quá trình ra quyết định cùng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe về vấn đề chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Gửi khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Biết lý do y tế khiến Health Net quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc) hoặc thay đổi yêu cầu về chăm sóc y tế
- Được điều phối dịch vụ chăm sóc
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi
- Nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý hoặc nhóm khác tại địa phương của quý vị.
- Lập chỉ thị trước
- Yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi mà quý vị đã nộp kháng cáo tới Health Net bị từ chối và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể tiến hành phiên điều trần được giải quyết nhanh
- Hủy ghi danh (bỏ) tham gia khỏi Health Net và chuyển sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu
- Tiếp cận các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên
- Nhận các văn bản thông tin cho hội viên bằng định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in khổ lớn, âm thanh và định dạng âm thanh) khi có yêu cầu và trong thời gian hợp lý. Hội viên sẽ nhận được đúng định dạng được yêu cầu theo quy định của Bộ luật phúc lợi & thể chế (W&I), phần 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù
- Thảo luận trung thực thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm
- Có quyền truy cập vào và nhận bản sao hồ sơ y khoa của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang (CFR) phần 164.524 và 164.526.
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách Health Net điều trị cho quý vị, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc tiểu bang
- Được tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm Sinh sản Độc lập, Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang, Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa, dịch vụ của y tá hộ sinh, Trung tâm Y tế Nông thôn, các dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của Health Net theo luật liên bang



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Yêu cầu Kháng cáo đối với yêu cầu thanh toán bị từ chối lên đến 60 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo mà quý vị nhận được. Thông báo này được gọi là “Thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi (NABD)”. Quy trình kháng cáo được thực hiện thông qua Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quý vị cũng có thể hỏi cách tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong quy trình kháng cáo.

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Health Net có các trách nhiệm sau đây:

- **Hành xử một cách nhã nhặn và tôn trọng.** Quý vị chịu trách nhiệm đối xử với bác sĩ và tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên một cách nhã nhặn và tôn trọng. Quý vị có trách nhiệm đến đúng giờ trong các lần thăm khám hay gọi cho văn phòng bác sĩ của mình ít nhất 24 giờ trước lần thăm khám để hủy bỏ hay lên lịch lại.
- **Cung cấp thông tin cập nhật, chính xác và đầy đủ.** Quý vị chịu trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và nhiều thông tin nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình và Health Net. Quý vị có trách nhiệm thực hiện khám tổng quát thường xuyên và cho bác sĩ của mình biết về các vấn đề sức khỏe trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- **Thực hiện theo tư vấn của bác sĩ và tham gia vào việc chăm sóc của quý vị.** Quý vị có trách nhiệm trao đổi về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ, xây dựng và thỏa thuận về các mục tiêu, nỗ lực hết mình để tìm hiểu các vấn đề sức khỏe của bản thân, và tuân theo kế hoạch điều trị cũng như hướng dẫn mà cả hai bên đã thỏa thuận.
- **Chỉ sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu.** Quý vị chịu trách nhiệm về việc sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn từ bác sĩ của mình. Chăm sóc cấp cứu là một dịch vụ mà quý vị tin tưởng một cách hợp lý rằng dịch vụ đó cần thiết để ngăn chặn hay giảm nhẹ bệnh hay triệu chứng, chấn thương hay tình trạng nghiêm trọng cần được chẩn đoán và điều trị ngay.
- **Báo cáo hành động sai trái.** Quý vị có trách nhiệm báo cáo hành vi gian lận hay hành động sai trái về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Health Net Community Solutions. Quý vị có thể báo cáo ẩn danh bằng cách gọi tới Đường dây nóng về gian lận và lạm dụng của Health Net theo số điện thoại miễn cước 1-866-685-8664. Đường dây nóng về gian lận hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. Health Net tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Health Net không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác nhau vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tính dục.

Health Net cung cấp:

- Trợ giúp và các dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người mà ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên có trình độ
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Health Net 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần bằng cách gọi số 1-800-675-6110. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

### Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Health Net đã không thể cung cấp các dịch vụ trên hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho ban Dịch vụ hội viên của Health Net. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Health Net 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần bằng cách gọi số 1-800-675-6110. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số TTY 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  
Health Net Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409-9103
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Health Net và nói quý vị muốn nộp khiếu nại.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Health Net tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Văn phòng đặc trách Dân quyền – Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California**

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền cho Văn phòng đặc trách Dân quyền thuộc Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) của California qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số 711 (Dịch vụ tiếp âm viễn thông).
- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413
  - Mẫu đơn than phiền được đăng tải tại [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- **Trực tuyến:** Gửi email đến địa chỉ [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## Văn phòng đặc trách Dân quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên 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 dân quyền cho Văn phòng đặc trách Dân quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn than phiền được đăng tải tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng thông tin than phiền của Văn phòng đặc trách Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Những cách tham gia cùng chương trình với tư cách hội viên

Health Net luôn mong muốn nhận được ý kiến của quý vị. Hàng năm, Health Net tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những lĩnh vực đang hoạt động tốt và cách Health Net có thể cải thiện. Các hội viên đều được mời tham dự. Quý vị hãy tới tham gia cuộc họp!

### Ủy ban Tư vấn Cộng đồng

Health Net có một nhóm được gọi là Ủy ban Tư vấn Cộng đồng (CAC). Nhóm này bao gồm các bên liên quan chính trong cộng đồng phản ánh nhóm đối tượng của Medi-Cal trong các khu vực dịch vụ của Chương trình, chẳng hạn như khách hàng của Medi-Cal (bao gồm những người đến từ các nhóm đối tượng khó tiếp cận hoặc ở vùng sâu vùng xa và các hội viên bị khuyết tật), những người vận động lợi ích cho cộng đồng, các tổ chức trong cộng đồng và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

tham gia nhóm này nếu muốn. Nhóm này trao đổi về phương thức cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Đóng góp ý kiến về việc cải thiện chất lượng, nỗ lực giáo dục sức khỏe và công bằng về sức khỏe của Health Net.
- Đóng góp ý kiến về chương trình dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ của Health Net và các chương trình khác có thể nâng cao và cải thiện sức khỏe tổng thể của hội viên.
- Xác định các rào cản của việc chăm sóc dựa trên văn hóa, phân biệt đối xử, ngôn ngữ hoặc tình trạng khuyết tật.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Ủy ban Chính sách công

Health Net có một nhóm được gọi là Ủy ban Chính sách công. Nhóm này bao gồm các hội viên và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong chương trình bảo hiểm sức khỏe. Việc tham gia nhóm này hoàn toàn tự nguyện. Nhóm này trao đổi về phương thức cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Cung cấp lời khuyên cho Hội đồng quản trị của Health Net liên quan đến các vấn đề về chính sách ảnh hưởng đến chương trình bảo hiểm sức khỏe và các hội viên của chúng tôi.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị cũng có thể gọi cho ban dịch vụ hội viên nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các nhóm này.

---

## Thông báo về việc thực hành quyền riêng tư

Tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Health Net đối với việc duy trì tính bảo mật của hồ sơ y khoa hiện đang được áp dụng và sẽ được cung cấp cho quý vị khi có yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và năng lực để đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác khi nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu thanh toán đối với các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm trong phần “Chăm sóc nhạy cảm” của cuốn cẩm nang này.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị có thể yêu cầu Health Net gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật”. Nếu quý vị chấp thuận dịch vụ chăm sóc, Health Net sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, Health Net sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại lưu trong hồ sơ.

Health Net sẽ tôn trọng yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật của quý vị theo hình thức và định dạng quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được đáp ứng theo hình thức và định dạng quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi thông tin đến địa chỉ khác mà quý vị lựa chọn. Yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật của quý vị sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật mới.

Tuyên bố của Health Net về các chính sách và quy trình bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là “Thông báo về Thủ tục bảo vệ quyền riêng tư”) được bao gồm dưới đây:

### **THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THỨC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY.**

***XIN HÃY ĐỌC KỸ THÔNG BÁO NÀY.***

***Có hiệu lực từ ngày 08.14.2017***

#### **Nghĩa vụ của các thực thể được đài thọ:**

Health Net\* (được gọi là “chúng tôi” hoặc “Chương trình”) là một Thực thể được đài thọ theo quy định và được quản lý theo Đạo luật về trách nhiệm giải trình và khả năng chuyển đổi bảo hiểm y tế (HIPAA) năm 1996. Theo quy định của luật pháp, Health Net phải duy trì quyền riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị, cung cấp cho quý vị Thông báo này về các nghĩa vụ pháp lý và thủ tục bảo vệ quyền riêng tư của chúng tôi liên quan đến PHI của quý vị, tuân theo các điều khoản của Thông báo hiện đang có hiệu lực và thông báo cho quý vị trong trường hợp có vi phạm PHI không được bảo mật của quý vị. PHI là thông tin về quý vị, bao gồm thông tin nhân khẩu học, mà có thể được sử dụng hợp lý để nhận dạng quý vị và liên quan đến tình trạng hoặc sức khỏe tâm thần hoặc thể chất của quý vị trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Thông báo này mô tả cách thức chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị. Thông báo cũng mô tả các quyền tiếp cận, sửa đổi và quản lý PHI của quý vị và cách thực hiện các quyền đó. Tất cả việc sử dụng và tiết lộ khác đối với PHI của quý vị không được mô tả trong thông báo này sẽ chỉ được tiến hành khi có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị.

Health Net có quyền thay đổi thông báo này. Chúng tôi có quyền làm cho thông báo đã sửa đổi hoặc thay đổi có hiệu lực đối với PHI của quý vị mà chúng tôi đã có cũng như bất cứ PHI nào của quý vị mà chúng tôi sẽ nhận được trong tương lai. Health Net sẽ sửa đổi và phân phát kịp thời thông báo này bất cứ khi nào có thay đổi quan trọng về những vấn đề sau đây:

- Việc sử dụng hoặc tiết lộ;
- Quyền của quý vị;
- Các trách nhiệm pháp lý của chúng tôi; và
- Các thủ tục bảo vệ quyền riêng tư khác được nêu trong thông báo này.

Chúng tôi sẽ công bố mọi thông báo được sửa đổi trên trang web và trong Cẩm nang hội viên của chúng tôi.

### **Các biện pháp bảo vệ nội bộ cho PHI bằng lời nói, văn bản và phương thức điện tử:**

Health Net bảo vệ PHI của quý vị. Chúng tôi cũng cam kết bảo mật thông tin về chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ (REL), khuynh hướng tình dục và bản dạng giới (SOGI) của quý vị. Chúng tôi có các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật để trợ giúp quý vị.

Sau đây là một số cách để chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị.

- Chúng tôi đào tạo nhân viên tuân thủ các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật.
- Chúng tôi yêu cầu các cộng sự kinh doanh tuân thủ các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật.
- Chúng tôi giữ bảo mật cho văn phòng.
- Chúng tôi trao đổi về PHI của quý vị chỉ vì mục đích công việc với những người cần biết.
- Chúng tôi bảo mật PHI của quý vị khi chúng tôi gửi PHI hoặc lưu trữ PHI bằng phương thức điện tử.
- Chúng tôi sử dụng công nghệ để ngăn cản những người không đáng tin tiếp cận PHI của quý vị.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Việc sử dụng và tiết lộ PHI được cho phép:**

Sau đây là danh sách về cách chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị mà không cần sự cho phép hoặc chấp thuận của quý vị:

- **Điều trị** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác đang cung cấp dịch vụ điều trị cho quý vị, để điều phối việc điều trị cho quý vị giữa các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc để giúp chúng tôi đưa ra quyết định chấp thuận trước có liên quan đến quyền lợi của quý vị.
- **Thanh toán** – Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để thực hiện các khoản thanh toán quyền lợi cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác, cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc một thực thể khác tuân theo các quy định về quyền riêng tư của liên bang cho mục đích thanh toán của họ. Hoạt động thanh toán có thể bao gồm:
  - xử lý yêu cầu thanh toán;
  - quyết định tính hội đủ tiêu chuẩn hoặc bảo hiểm cho yêu cầu thanh toán;
  - phát hành hóa đơn phí bảo hiểm;
  - xem xét các dịch vụ về tính cần thiết về mặt y tế; và
  - thực hiện đánh giá sử dụng với các yêu cầu thanh toán.
- **Các hoạt động chăm sóc sức khỏe** – Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Những hoạt động này có thể bao gồm:
  - cung cấp dịch vụ khách hàng;
  - phúc đáp than phiền và kháng cáo;
  - cung cấp quản lý trường hợp và điều phối dịch vụ chăm sóc;
  - tiến hành xem xét y tế với các yêu cầu thanh toán và các hoạt động đánh giá chất lượng khác; và
  - dành cho các hoạt động cải thiện.

Trong các hoạt động chăm sóc sức khỏe, chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI cho các cộng sự kinh doanh. Chúng tôi đã có văn bản thỏa thuận với họ để bảo vệ quyền riêng tư của PHI của quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một thực thể khác tuân theo các quy định về quyền riêng tư của liên bang. Thực thể đó cũng phải có mối quan hệ với quý vị cho các hoạt động chăm sóc sức khỏe của họ. Hoạt động này bao gồm như sau:

- các hoạt động đánh giá và cải thiện chất lượng;



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- xem xét năng lực hoặc trình độ chuyên môn của các chuyên gia chăm sóc sức khỏe;
- quản lý trường hợp và điều phối dịch vụ chăm sóc; và
- phát hiện hoặc ngăn chặn gian lận và lạm dụng trong chăm sóc sức khỏe.

Chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tình dục và bản dạng giới của quý vị được bảo vệ theo hệ thống và luật pháp của chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Điều này có nghĩa là thông tin quý vị cung cấp được bảo đảm riêng tư và an toàn.

Chúng tôi chỉ được chia sẻ thông tin này với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin với các bên khác nếu không có sự cho phép hoặc ủy quyền của quý vị. Chúng tôi sử dụng những thông tin này để cải thiện chất lượng chăm sóc và dịch vụ dành cho quý vị.

Thông tin này giúp chúng tôi:

- hiểu rõ hơn về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị;
- biết ngôn ngữ ưa thích của quý vị khi thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe;
- cung cấp thông tin chăm sóc sức khỏe để đáp ứng nhu cầu chăm sóc của quý vị; và
- cung cấp các chương trình để giúp quý vị khỏe mạnh nhất.

Thông tin này không được sử dụng vì mục đích bảo hiểm hoặc để đưa ra quyết định về việc quý vị có thể nhận được bảo hiểm hoặc các dịch vụ hay không.

- **Tiết lộ cho nhà tài trợ chương trình/chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm** – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị cho nhà tài trợ của chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm, chẳng hạn như hãng sở hữu hoặc thực thể khác đang cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị, nếu nhà tài trợ đã đồng ý với một số hạn chế nhất định về cách nhà tài trợ sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ (chẳng hạn như đồng ý không sử dụng thông tin sức khỏe được bảo vệ để hành động hoặc ra quyết định liên quan đến việc làm).

#### **Việc tiết lộ PHI của quý vị được cho phép hoặc bắt buộc khác:**

- **Các hoạt động gây quỹ** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho các hoạt động gây quỹ, chẳng hạn như quyên góp tiền cho một tổ chức từ thiện hoặc thực thể tương tự để giúp tài trợ cho các hoạt động của họ. Nếu chúng tôi liên lạc với quý vị về các hoạt động gây quỹ, chúng tôi sẽ cho quý vị cơ hội để lựa chọn không tham gia hoặc ngừng nhận các thông tin như vậy trong tương lai.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Mục đích bảo hiểm** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì các mục đích bảo hiểm, chẳng hạn như quyết định về đơn đăng ký hoặc yêu cầu bảo hiểm. Nếu chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì các mục đích bảo hiểm thì chúng tôi bị cấm sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị khi chúng là các thông tin di truyền trong quy trình bảo hiểm.
- **Nhắc buổi hẹn/Các phương pháp điều trị thay thế** – Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để nhắc nhở quý vị về một buổi hẹn để điều trị và chăm sóc y tế với chúng tôi hoặc cung cấp cho quý vị thông tin về các phương án điều trị hoặc các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác, chẳng hạn như thông tin về cách ngừng hút thuốc hoặc giảm cân.
- **Theo quy định của pháp luật** – Nếu luật liên bang, tiểu bang và/hoặc địa phương yêu cầu sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin PHI của quý vị trong phạm vi mà việc sử dụng hoặc tiết lộ tuân thủ luật pháp đó và được giới hạn ở yêu cầu của luật pháp đó. Nếu hai hoặc nhiều văn bản luật hoặc các quy định quản lý cùng mục đích sử dụng hoặc tiết lộ xung đột với nhau, chúng tôi sẽ tuân thủ luật pháp hoặc các quy định hạn chế hơn.
- **Các hoạt động chăm sóc sức khỏe cộng đồng** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chăm sóc sức khỏe công cộng nhằm mục đích phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị với Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) để đảm bảo chất lượng, an toàn hoặc hiệu quả của các sản phẩm hoặc dịch vụ thuộc thẩm quyền của FDA.
- **Nạn nhân của hành vi lạm dụng và bỏ bê** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chính quyền địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, bao gồm các cơ quan xã hội hoặc cơ quan dịch vụ bảo vệ được luật pháp cho phép nhận các báo cáo này nếu chúng tôi có sự tin tưởng chính đáng về lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- **Thủ tục tố tụng pháp lý và hành chính** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị trong các thủ tục tố tụng pháp lý và hành chính. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị để phản hồi cho những điều sau:
  - lệnh tòa án;
  - tòa án hành chính;
  - trát đòi hầu tòa;
  - lệnh triệu tập;
  - trát;



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- yêu cầu điều tra; hoặc
- yêu cầu pháp lý tương tự.

- **Thực thi pháp luật** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI có liên quan của quý vị cho cơ quan thực thi pháp luật khi được yêu cầu làm như vậy. Ví dụ: để đáp ứng:

- lệnh tòa án;
- án lệnh tòa án;
- trát đòi hầu tòa;
- giấy triệu tập của một viên chức tư pháp; hoặc
- trát đòi hầu tòa của bồi thẩm đoàn.

Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI liên quan của quý vị để xác định hoặc tìm đối tượng tình nghi, người chạy trốn, nhân chứng quan trọng hoặc người mất tích.

- **Giám định viên pháp y, bác sĩ pháp y và người làm dịch vụ chôn cất** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một giám định viên pháp y hoặc bác sĩ pháp y. Điều này có thể là cần thiết, ví dụ như để xác định nguyên nhân gây tử vong. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho người làm dịch vụ chôn cất khi cần thiết để họ thực hiện nhiệm vụ của mình.

- **Hiến tặng nội tạng, mắt và mô** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các tổ chức mua bán nội tạng. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị cho những người làm công việc mua bán, lưu giữ hoặc cấy ghép:

- nội tạng của tử thi;
- mắt; và
- mô.

- **Các mối đe dọa đến sức khỏe và sự an toàn** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị nếu chúng tôi thực sự tin rằng việc sử dụng hoặc tiết lộ là cần thiết để ngăn ngừa hoặc làm giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng hoặc sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của một cá nhân hoặc cả cộng đồng.

- **Các cơ quan chức năng chuyên môn của chính phủ** – Nếu quý vị là thành viên của Lực lượng Vũ trang Hoa Kỳ, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị theo yêu cầu của các cơ quan chỉ huy quân đội. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị cho:

- các quan chức liên bang được cho phép vì an ninh quốc gia và các hoạt động tình báo;
- Bộ Ngoại giao để xác định sự phù hợp về y tế;
- và dịch vụ bảo vệ của Tổng thống hoặc người được ủy quyền khác.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- **Bồi thường lao động** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị nhằm tuân thủ luật liên quan đến bồi thường lao động hoặc các chương trình tương tự khác, được luật pháp quy định, cung cấp các quyền lợi cho các thương tích hoặc bệnh tật liên quan đến công việc không xét đến lỗi.
- **Các trường hợp cấp cứu** – Trong trường hợp cấp cứu hoặc nếu quý vị mất khả năng hoặc không có mặt, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một thành viên trong gia đình, bạn thân của quý vị, cơ quan cứu trợ thiên tai được cấp phép hoặc bất kỳ cá nhân nào khác mà quý vị đã xác định trước đó. Chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán và kinh nghiệm chuyên môn để xác định liệu việc tiết lộ có mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị hay không. Nếu việc tiết lộ mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị, chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ PHI có liên quan trực tiếp đến sự tham gia của một cá nhân vào việc chăm sóc của quý vị.
- **Tù nhân** – Nếu quý vị là tù nhân của một trung tâm cải huấn hoặc thuộc quyền giám hộ của một quan chức thực thi pháp luật, chúng tôi có thể cung cấp PHI của quý vị cho trung tâm cải huấn hoặc quan chức thực thi pháp luật, khi thông tin đó cần thiết cho trung tâm đó để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị; để bảo vệ sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị; hoặc sức khỏe hoặc sự an toàn của người khác; hoặc vì sự an toàn và an ninh của trung tâm cải huấn.
- **Nghiên cứu** – Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các nhà nghiên cứu khi công trình nghiên cứu lâm sàng của họ đã được phê duyệt và khi có những biện pháp bảo vệ nhất định thích hợp để đảm bảo quyền riêng tư và sự bảo vệ PHI của quý vị.

### **Việc sử dụng và tiết lộ PHI yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị**

Chúng tôi cần phải có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, với các trường hợp ngoại lệ có giới hạn, vì những lý do sau đây:

**Bán PHI** – Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị chấp thuận bằng văn bản trước khi chúng tôi tiết lộ bất kỳ thông tin nào mà được coi là bán PHI của quý vị, nghĩa là chúng tôi sẽ nhận được thù lao cho việc tiết lộ PHI theo cách này.

**Tiếp thị** – Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị chấp thuận bằng văn bản để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho các mục đích tiếp thị với một số trường hợp ngoại lệ, chẳng hạn như khi chúng tôi có các buổi truyền thông tiếp thị trực tiếp với quý vị hoặc khi chúng tôi phân phát các món quà khuyến mãi có giá trị danh nghĩa.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Ghi chép tâm lý trị liệu** – Chúng tôi sẽ yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ bất cứ ghi chép nào về tâm lý trị liệu của quý vị mà chúng tôi có thể có trong hồ sơ với một số trường hợp ngoại lệ, chẳng hạn như đối với một số chức năng điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe.

**Sử dụng PHI trái phép** – Chúng tôi sẽ không sử dụng thông tin về ngôn ngữ, chủng tộc, nguồn gốc dân tộc, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới và nhu cầu xã hội của quý vị để từ chối bảo hiểm, các dịch vụ, quyền lợi hoặc cho mục đích bảo hiểm.

### **Quyền cá nhân**

Sau đây là các quyền của quý vị liên quan đến PHI. Nếu quý vị muốn sử dụng bất kỳ quyền nào sau đây, vui lòng liên lạc với chúng tôi bằng cách sử dụng thông tin ở cuối Thông báo này.

Các yêu cầu không phân biệt đối xử của Tiểu bang California (như được mô tả trong các tài liệu bảo hiểm quyền lợi) và Health Net of California, Inc. và Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) tuân thủ luật dân quyền hiện hành của liên bang và không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử khác biệt với mọi người vì lý do chủng tộc, màu da, quốc gia xuất thân, tổ tiên, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới, dịch vụ hỗ trợ xác nhận giới tính, xu hướng tính dục, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc phái tính.

- **Quyền thu hồi sự chấp thuận** – Quý vị có thể thu hồi sự chấp thuận của mình bất kỳ lúc nào; việc thu hồi sự chấp thuận này phải được thực hiện bằng văn bản. Việc thu hồi sẽ có hiệu lực ngay lập tức, ngoại trừ trong phạm vi chúng tôi đã thực hiện hành động dựa trên sự chấp thuận và trước khi chúng tôi nhận được thu hồi bằng văn bản của quý vị.
- **Quyền yêu cầu các hạn chế** – Quý vị có quyền yêu cầu hạn chế sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị cho việc điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe, cũng như tiết lộ cho những người liên quan đến việc chăm sóc quý vị hoặc thanh toán cho việc chăm sóc quý vị, chẳng hạn như các thành viên trong gia đình hoặc bạn thân. Yêu cầu của quý vị cần nêu rõ những hạn chế quý vị muốn và nêu rõ những người mà hạn chế sẽ áp dụng. Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu này. Nếu chúng tôi đồng ý, chúng tôi sẽ tuân thủ yêu cầu hạn chế của quý vị trừ khi thông tin đó cần thiết để cung cấp việc điều trị cấp cứu cho quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ hạn chế sử dụng hoặc tiết lộ PHI cho khoản thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chương trình bảo hiểm sức khỏe khi quý vị đã tự thanh toán đầy đủ chi phí cho dịch vụ hoặc vật dụng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quyền yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật** – Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị về PHI của quý vị bằng các phương tiện thay thế hoặc đến các địa điểm thay thế. Chúng tôi phải đáp ứng yêu cầu của quý vị nếu yêu cầu đó hợp lý và nêu rõ phương tiện hoặc địa điểm thay thế nơi PHI của quý vị nên được cung cấp. Công ty bảo hiểm y tế phải thực hiện yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu qua điện thoại hoặc qua đường điện tử hoặc trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu qua dịch vụ thư hạng nhất. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến dịch vụ nhạy cảm được cung cấp cho cá nhân được bảo vệ cho Nhóm, Người đăng ký hoặc bất kỳ người nào ghi danh vào chương trình ngoài cá nhân được bảo vệ đang nhận dịch vụ chăm sóc, nếu không có sự chấp thuận rõ ràng bằng văn bản của cá nhân được bảo vệ đang nhận dịch vụ chăm sóc. Vui lòng gọi đến số điện thoại của ban dịch vụ hội viên có trên mặt sau thẻ nhận dạng hội viên của quý vị hoặc truy cập trang web của chương trình để biết hướng dẫn về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật.
- **Quyền tiếp cận và nhận bản sao PHI của quý vị** – Quý vị có quyền, chỉ một số ít trường hợp ngoại lệ, xem xét hoặc nhận bản sao PHI của quý vị trong bộ hồ sơ được chỉ định. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp các bản sao dưới định dạng khác không phải các bản sao dạng giấy. Chúng tôi sẽ sử dụng định dạng quý vị yêu cầu trừ khi chúng tôi không thể làm như vậy. Quý vị có thể yêu cầu bằng văn bản để có được quyền tiếp cận PHI của quý vị. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu tiếp cận của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị văn bản giải thích và sẽ cho quý vị biết các lý do từ chối có thể được duyệt xét không và cách thức yêu cầu duyệt xét hoặc nếu sự từ chối đó không thể được duyệt xét.
- **Quyền sửa đổi PHI của quý vị** – Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sửa đổi hoặc thay đổi PHI của quý vị nếu quý vị cho rằng PHI có chứa thông tin không chính xác. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản, và phải giải thích tại sao nên sửa đổi thông tin. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị vì những lý do nhất định, ví dụ nếu chúng tôi không tạo ra thông tin quý vị muốn sửa đổi và người tạo ra PHI có thể thực hiện sửa đổi đó. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị văn bản giải thích. Quý vị có thể trả lời bằng một tuyên bố rằng quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi và chúng tôi sẽ đính kèm tuyên bố của quý vị với PHI mà quý vị yêu cầu chúng tôi sửa đổi. Nếu chúng tôi chấp nhận yêu cầu sửa đổi thông tin của quý vị, chúng tôi sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo cho những người khác, kể cả những người mà quý vị nêu tên, về sửa đổi và bao gồm những thay đổi đối với bất kỳ tiết lộ nào trong tương lai về thông tin đó.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quyền nhận bản giải trình tiết lộ thông tin** – Quý vị có quyền nhận một danh sách các trường hợp trong 6 năm qua mà chúng tôi hoặc các cộng sự kinh doanh của chúng tôi đã tiết lộ PHI của quý vị. Điều này không áp dụng cho việc tiết lộ nhằm mục đích điều trị, khoản thanh toán, các hoạt động chăm sóc sức khỏe, hoặc tiết lộ mà quý vị đã cho phép và một số hoạt động khác. Nếu quý vị yêu cầu giải trình này nhiều lần trong khoảng thời gian 12 tháng, chúng tôi có thể tính phí hợp lý với quý vị, dựa trên chi phí để đáp ứng các yêu cầu bổ sung này. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về phí của chúng tôi tại thời điểm quý vị yêu cầu.
- **Quyền nộp đơn than phiền** – Nếu quý vị cảm thấy quyền riêng tư của quý vị đã bị xâm phạm hoặc chúng tôi đã vi phạm việc thực hành quyền riêng tư của chính chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn than phiền cho chúng tôi bằng văn bản hoặc qua điện thoại bằng cách sử dụng thông tin liên lạc ở cuối Thông báo này. Đối với các than phiền của hội viên Medi-Cal, hội viên cũng có thể liên lạc với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe của tiểu bang California được liệt kê ở mục kế tiếp.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với Văn phòng đặc trách Dân quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, gửi Bộ trưởng bằng cách gửi thư tới địa chỉ 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 hoặc gọi đến số 1-800-368-1019, (TTY: 1-866-788-4989) hoặc truy cập địa chỉ

<https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>.

### **CHÚNG TÔI SẼ KHÔNG THỰC HIỆN BẤT KỲ HÀNH ĐỘNG NÀO CHỐNG LẠI QUÝ VỊ VÌ NỘP ĐƠN THAN PHIỀN.**

- **Quyền nhận bản sao thông báo này** – Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị bản sao Thông báo của chúng tôi bất cứ lúc nào bằng cách sử dụng danh sách thông tin liên lạc ở cuối Thông báo. Nếu quý vị nhận được Thông báo này trên trang web của chúng tôi hoặc bằng thư điện tử (email), quý vị cũng có quyền yêu cầu một bản sao bằng giấy của Thông báo.

### **Thông tin liên lạc**

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông báo này, về thực hành quyền riêng tư của chúng tôi liên quan đến PHI của quý vị hoặc cách thực hiện các quyền của quý vị, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi bằng thư hoặc qua điện thoại bằng cách sử dụng thông tin liên lạc được liệt kê dưới đây.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Health Net Privacy Office**

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

**Điện thoại: 1-800-522-0088**

Fax: 1-818-676-8314

Email: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Chỉ đối với hội viên Medi-Cal, nếu quý vị cho rằng chúng tôi chưa bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và muốn than phiền, quý vị có thể gửi đơn than phiền bằng cách gọi điện hoặc viết thư cho:

***Privacy Officer***

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Điện thoại: 1-916-445-4646 hoặc 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929)

E-mail: [DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov)

**THÔNG BÁO VỀ QUYỀN RIÊNG TƯ ĐỐI VỚI THÔNG TIN TÀI CHÍNH**

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ **THÔNG TIN TÀI CHÍNH** CỦA QUÝ VỊ CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY. XIN HÃY ĐỌC KỸ THÔNG BÁO NÀY.

Chúng tôi cam kết duy trì bảo mật thông tin tài chính cá nhân của quý vị. Đối với mục đích của thông báo này, “thông tin tài chính cá nhân” có nghĩa là thông tin về người ghi danh hoặc người nộp đơn bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nhận dạng cá nhân, thường không được tiết lộ công khai, và được thu thập từ cá nhân hoặc có được qua việc cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho cá nhân đó.

**Thông tin chúng tôi thu thập:** Chúng tôi thu thập thông tin tài chính cá nhân về quý vị từ các nguồn sau:

- Thông tin mà chúng tôi nhận được từ quý vị trên các đơn đăng ký hoặc các mẫu đơn khác, như tên, địa chỉ, tuổi, thông tin y tế và số An sinh Xã hội;
- Thông tin về các giao dịch của quý vị với chúng tôi, chi nhánh của chúng tôi hoặc các bên khác, như khoản thanh toán phí bảo hiểm và lịch sử về yêu cầu thanh toán; và
- Thông tin từ các báo cáo về người tiêu dùng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Tiết lộ thông tin:** Chúng tôi không tiết lộ thông tin tài chính cá nhân về người ghi danh hoặc người ghi danh cũ của chúng tôi cho bất kỳ bên thứ ba nào, ngoại trừ theo yêu cầu hoặc sự cho phép của pháp luật. Ví dụ, trong quá trình hoạt động kinh doanh nói chung của chúng tôi, chúng tôi có thể, theo sự cho phép của pháp luật, tiết lộ bất kỳ thông tin tài chính cá nhân nào mà chúng tôi thu thập được về quý vị, mà không cần sự chấp thuận của quý vị, cho các loại tổ chức sau:

- Cho các chi nhánh của công ty chúng tôi như các công ty bảo hiểm khác;
- Cho các công ty không phải là chi nhánh cho các mục đích kinh doanh hàng ngày, như xử lý các giao dịch của quý vị, duy trì (các) tài khoản của quý vị, hoặc đáp ứng các lệnh của tòa án và điều tra pháp lý; và
- Cho các công ty không phải chi nhánh thực hiện các dịch vụ cho chúng tôi, bao gồm việc gửi thông tin quảng cáo thay mặt chúng tôi.

**Bảo mật và an toàn:** Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo vệ vật lý, điện tử và theo quy trình, theo các tiêu chuẩn hiện hành của tiểu bang và liên bang, để bảo vệ thông tin tài chính cá nhân của quý vị chống lại các rủi ro như mất mát, phá hủy hoặc sử dụng sai trái. Các biện pháp này bao gồm biện pháp bảo vệ máy tính, tập tin và tòa nhà được đảm bảo an toàn, và các hạn chế về đối tượng có thể tiếp cận thông tin tài chính cá nhân của quý vị.

### **Thắc mắc về thông báo này:**

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông báo này:

**Vui lòng gọi số điện thoại miễn phí ở mặt sau của thẻ ID của quý vị hoặc liên hệ với Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).**

\*Thông báo về Thủ tục bảo vệ quyền riêng tư này áp dụng cho những người ghi danh vào bất kỳ thực thể của Health Net nào sau đây:

Health Net of California, Inc., Health Net Community Solutions, Inc., và Health Net Life Insurance Company là các công ty con của Health Net, LLC và Centene Corporation. Health Net là nhãn hiệu dịch vụ đã đăng ký của Health Net, LLC. Mọi thương hiệu/nhãn hiệu dịch vụ được xác định khác là tài sản của các công ty tương ứng. Bảo lưu mọi quyền. Sửa đổi ngày 07/19/2024.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Thông báo về luật pháp

Nhiều luật được áp dụng cho Cẩm nang hội viên này. Các luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được nêu hoặc giải thích trong cẩm nang này. Các luật chính áp dụng cho cẩm nang này là luật liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể được áp dụng.

## Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi hoàn do sơ suất

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

Hội viên của Medi-Cal có thể hưởng bảo hiểm y tế khác (OHC), hay còn gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Để đủ điều kiện hưởng bảo hiểm Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn đăng ký hoặc duy trì bất kỳ OHC nào được miễn phí cho quý vị.

Theo luật liên bang và tiểu bang, hội viên Medi-Cal cần báo cáo thông tin OHC và mọi thay đổi về OHC hiện có. Nếu quý vị không kịp thời báo cáo thông tin OHC, quý vị có thể phải hoàn lại cho DHCS mọi quyền lợi đã được thanh toán nhằm cho quý vị.

Vui lòng gửi thông tin OHC của quý vị qua mạng tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không truy cập được mạng internet, quý vị có thể báo cáo thông tin OHC cho Health Net bằng cách gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi đến Trung tâm xử lý thông tin OHC của DHCS theo số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) hoặc 1-916-636-1980.

Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS) có quyền và trách nhiệm được hoàn tiền cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ, nếu quý vị bị thương trong vụ tai nạn xe hơi hoặc ở nơi làm việc thì bảo hiểm xe cộ hoặc bảo hiểm bồi thường lao động phải thanh toán trước tiên cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, hoặc hoàn lại cho Medi-Cal nếu Medi-Cal thanh toán.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị bị thương và có bên khác chịu trách nhiệm cho chấn thương 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 nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo trực tuyến cho:

- Chương trình bảo hiểm chấn thương cá nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương trình thu hồi bồi thường lao động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của Bộ phận thu hồi bồi thường và trách nhiệm của bên thứ ba của DHCS tại địa chỉ <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi số 1-916-445-9891.

---

## Thông báo thu hồi bất động sản

Chương trình Medi-Cal phải đòi nợ từ bất động sản đã chứng thực của một số hội viên đã qua đời để bù đắp các quyền lợi Medi-Cal mà hội viên đã nhận vào hoặc sau sinh nhật thứ 55. Số tiền nợ mà chương trình đòi lại bao gồm phí bảo hiểm đối với dịch vụ chăm sóc có quản lý hoặc Trả phí theo dịch vụ (FFS), cùng các khoản thanh toán định suất cho dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng, và các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan mà hội viên đã nhận khi là bệnh nhân nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc nhận dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng. Số tiền nợ mà chương trình đòi lại không được vượt quá giá trị bất động sản đã thị thực của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập trang web của Chương trình thu hồi bất động sản của DHCS tại địa chỉ <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số 1-916-650-0590.

---

## Thông báo hành động

Health Net sẽ gửi thư Thông báo hành động (NOA) cho quý vị bất cứ khi nào Health Net từ chối, hoãn lại, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo lên Health Net. Vui lòng tham khảo phần “Kháng cáo” trong Chương 6 của cuốn cẩm nang này để biết thông tin quan trọng về quy trình nộp đơn kháng cáo. Khi Health Net gửi NOA cho quý vị, thư sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



### **Nội dung trong thông báo**

Nếu Health Net căn cứ toàn bộ hoặc một phần vào tính cần thiết về mặt y tế để đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, chấm dứt, tạm dừng hoặc cắt giảm dịch vụ của quý vị, NOA của quý vị phải ghi rõ nội dung sau:

- Nội dung về hành động mà Health Net dự định thực hiện
- Lời giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Health Net
- Health Net đã quyết định như thế nào, bao gồm các quy định Health Net đã sử dụng
- Lý do y tế để đưa ra quyết định đó. Health Net phải diễn giải rõ ràng tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy định hoặc hướng dẫn như thế nào.

### **Bản dịch**

Health Net phải dịch đầy đủ và cung cấp thông tin bằng văn bản cho hội viên bằng các ngôn ngữ thường dùng, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.

Thông báo đã được dịch đầy đủ phải ghi rõ lý do y tế mà Health Net đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, chấm dứt, tạm dừng hoặc cắt giảm yêu cầu cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có bản dịch sang ngôn ngữ quý vị thường dùng, Health Net phải hỗ trợ thông dịch bằng ngôn ngữ quý vị thường dùng để quý vị hiểu được thông tin nhận được.

---

## **Trách nhiệm của bên thứ ba**

Health Net sẽ không cố gắng thu hồi khoản tiền cho các dịch vụ được đài thọ đã thanh toán cho hội viên nếu việc thu hồi liên quan đến bên thứ ba. Ví dụ, dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho chấn thương khi làm việc hoặc tiền bảo hiểm đã thanh toán cho tai nạn xe hơi. Tuy nhiên, Health Net sẽ thông báo cho DHCS và giúp họ thu hồi các khoản tiền này. Chúng tôi mong muốn hội viên sẽ hỗ trợ Health Net và DHCS trong những trường hợp như vậy.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Nhà thầu độc lập

Health Net không phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: bác sĩ của quý vị là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Health Net ký hợp đồng với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này không làm việc cho Health Net. Health Net và nhân viên của mình không làm việc cho bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào. Health Net không chịu trách nhiệm về các hành vi sai trái của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào.

## Gian lận trong chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe

Gian lận trong chương trình bảo hiểm sức khỏe được định nghĩa là việc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hội viên, chủ sử dụng lao động hoặc bất kỳ cá nhân nào khác hành động trên danh nghĩa của họ lừa dối hoặc khai báo sai. Đó là trọng tội có thể bị khởi tố. Bất kỳ người nào chủ tâm và cố ý tham gia vào hoạt động nhằm mục đích lừa gạt chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe bằng cách nộp yêu cầu thanh toán chứa thông tin giả mạo hoặc lừa dối đều phạm tội gian lận bảo hiểm.

Nếu quý vị có lo ngại về bất kỳ khoản lệ phí nào có trên hóa đơn hoặc mẫu Bảng giải thích quyền lợi bảo hiểm, hoặc nếu quý vị biết hoặc nghi ngờ bất kỳ hoạt động phi pháp nào, hãy gọi cho Đường dây nóng về gian lận của chương trình chúng tôi theo số điện thoại miễn phí 1-866-685-8664. Đường dây nóng về gian lận hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.

## Gián đoạn dịch vụ chăm sóc

Thảm họa thiên nhiên hoặc các trường hợp khẩn cấp nằm ngoài tầm kiểm soát của Health Net có thể làm gián đoạn dịch vụ chăm sóc của quý vị. Health Net sẽ tuân thủ các yêu cầu của California để cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ và vật tư chăm sóc sức khỏe trong tình trạng khẩn cấp được tuyên bố. Nếu tình trạng khẩn cấp được tuyên bố tại nơi quý vị sinh sống, vui lòng gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ. Trong trường hợp khẩn cấp, hãy đến bác sĩ hoặc bệnh viện gần nhất.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

## Các số điện thoại quan trọng

- Ban dịch vụ hội viên của Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711
- **Các dịch vụ dành cho người khuyết tật**
  - Trang web: <https://www.ada.gov/>
  - Dịch vụ tiếp âm California (CRS): TTY/TDD: 711
  - Sprint 1-888-877-5379 (Thoại)
  - MCI 1-800-735-2922 (Thoại)
  - Thông tin về Đạo luật người Mỹ khuyết tật (ADA): 1-800-514-0301 (Thoại); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Dịch vụ cho trẻ em (Chương trình CCS)**
  - Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
  - Quận Amador: 1-209-223-6630
  - Quận Calaveras: 1-209-754-6460
  - Quận Inyo: 1-760-873-7868
  - Quận Los Angeles: 1-800-288-4584
  - Quận Mono: 1-760-924-1841
  - Quận Sacramento: 1-916-875-9900
  - Quận San Joaquin: 1-209-468-3900



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 8 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

- Quận Stanislaus: 1-209-558-7515
- Quận Tulare: 1-559-685-5800
- Quận Tuolumne: 1-209-533-7404
- **Chương trình Phòng ngừa khuyết tật và chăm sóc sức khỏe trẻ em (CHDP):**
  - Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - Quận Amador: 1-209-223-6630
  - Quận Calaveras: 1-209-754-6460
  - Quận Inyo: 1-760-873-7868
  - Quận Los Angeles: 1-800-993-2437
  - Quận Mono: 1-760-924-1841
  - Quận Sacramento: 1-916-875-7151
  - Quận San Joaquin: 1-209-468-8335
  - Quận Stanislaus: 1-209-558-8860
  - Quận Tulare: 1-559-685-5800
  - Quận Tuolumne: 1-209-533-7404
- **Các dịch vụ của tiểu bang California**
  - Văn phòng Giám sát viên của DHCS: 1-888-452-8609  
(trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-800-952-5253  
(TDD: 1-800-952-8349) (trang web: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
  - Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe (DMHC): 1-888-466-2219  
(1-888-HMO-2219) (trang web: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Sở An sinh Xã hội**
  - Thu nhập An sinh Bổ sung (SSI): 1-800-772-1213  
(TTY/TDD: 1-800-325-0778)
  - Trang web: <https://www.ssa.gov/>
- **Các văn phòng tại quận**
  - Trang web: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
  - Trang web về Sức khỏe tâm thần:  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quận Amador**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-209-223-6550
  - Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần: 1-888-310-6555
- **Quận Calaveras**
  - Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh: 1-209-754-6448
  - Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần: 1-800-499-3030
- **Quận Inyo**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-760-872-1394
  - Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần: 1-800-841-5011
- **Quận Los Angeles**
  - Sở Dịch vụ Xã hội Công cộng (DPSS)
    - Đường dây Trợ giúp Trung tâm (bao gồm các dịch vụ ngôn ngữ): 1-877-481-1044
    - Trung tâm Dịch vụ Khách hàng DPSS: 1-866-613-3777; 1-310-258-7400
  - Sở Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles: 1-800-854-7771
- **Quận Mono**
  - Sở Dịch vụ Xã hội: 1-760-924-1770 (văn phòng quận miền Nam); 1-760-932-5600 (văn phòng quận miền Bắc)
  - Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần: 1-800-687-1101
- **Quận Sacramento**
  - Sở Trợ giúp Nhân sinh: 1-800-560-0976
  - Sở Y tế & Dịch vụ Nhân sinh (Sức khỏe Tâm thần): 1-888-881-4881
- **Quận San Joaquin**
  - Sở Y tế Công cộng: 1-209-468-3400
  - Sức khỏe Hành vi: 1-888-468-9370
  - Cơ quan Dịch vụ Nhân sinh: 1-209-468-1000
- **Quận Stanislaus**
  - Cơ quan Dịch vụ Cộng đồng: 1-877-652-0734
  - Dịch vụ Sức khỏe Hành vi và Phục hồi: 1-888-376-6246



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quận Tulare**
  - Cơ quan Y tế & Dịch vụ Nhân sinh: 1-800-540-6880
  - Sở Sức khỏe Tâm thần: 1-800-320-1616
- **Quận Tuolumne**
  - Sở Sức khỏe Hành vi: 1-209-533-6245
  - Y tế Công cộng: 1-209-533-7401

---

## Các thuật ngữ cần biết

**Chuyển dạ tích cực:** Khoảng thời gian khi một hội viên mang thai ở trong ba giai đoạn của quá trình sinh con và không thể được di chuyển an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh hoặc việc di chuyển có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của hội viên đó hoặc thai nhi.

**Cấp tính:** Là tình trạng y tế không kéo dài, diễn ra đột ngột, đòi hỏi phải chăm sóc y tế nhanh.

**Người Mỹ bản địa:** Cá nhân đáp ứng định nghĩa về “Bản địa” theo luật liên bang tại 42 CFR mục 438.14, trong đó định nghĩa một người là “Bản địa” nếu người đó đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Bản địa được liên bang công nhận
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
  - Là thành viên của một bộ lạc, bộ tộc người Bản địa hoặc các nhóm người Bản địa có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bộ tộc hoặc nhóm bị xóa bỏ từ năm 1940 và những bộ lạc, bộ tộc hoặc nhóm được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận ở hiện tại hoặc trong tương lai, hoặc là hậu duệ đời đầu tiên hoặc thứ hai của bất kỳ thành viên nào như trên
  - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người Alaska bản địa khác
  - Được Bộ trưởng Nội vụ coi là người Bản địa vì bất kỳ mục đích nào
  - Được xác định là người Bản địa theo quy định do Bộ trưởng Nội vụ ban hành
- Được Bộ trưởng Nội vụ coi là người Bản địa vì bất kỳ mục đích nào



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 8 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

- Được Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh coi là người Bản địa với mục đích hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của người Bản địa, bao gồm cả người Mỹ bản địa ở tiểu bang California, người Eskimo, người Aleut hoặc người Alaska bản địa khác

**Kháng cáo:** Yêu cầu của một hội viên để Health Net xem xét và thay đổi quyết định đã đưa ra về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

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

**California Children's Services (CCS):** Một chương trình Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính.

**Người quản lý trường hợp:** Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp hội viên nắm rõ các vấn đề sức khỏe chính và thu xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên.

**Y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM):** Người được cấp phép trở thành y tá đã đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội đồng điều dưỡng có đăng ký California. Y tá hộ sinh được chứng nhận được phép chăm sóc các ca sinh thường.

**Bác sĩ nắn xương:** Là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe điều trị cột sống bằng phương thức nắn bằng tay.

**Tình trạng mạn tính:** Một bệnh hoặc vấn đề y tế khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc sẽ trở nặng thêm theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình trạng của hội viên không trở nên tồi tệ hơn.

**Phòng khám:** Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP). Đó có thể là Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC), Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP) hay cơ sở chăm sóc chính khác.

**Dịch vụ cho người lớn tại cộng đồng (CBAS):** Dịch vụ ngoại trú tại cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, hỗ trợ và đào tạo gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Than phiền:** Cách diễn tả thái độ không bằng lòng bằng lời nói hoặc văn bản của hội viên về dịch vụ được Medi-Cal, Health Net, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Medi-Cal đài thọ. Than phiền cũng giống như là khiếu nại.

**Chăm sóc liên tục:** Khả năng tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal của một hội viên trong chương trình từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và Health Net đồng ý.

**Danh sách thuốc theo hợp đồng (CDL):** Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể dùng để kê toa thuốc được đài thọ cần thiết cho hội viên.

**Điều phối quyền lợi (COB):** Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm sức khỏe.

**Hệ thống y tế có tổ chức của quận (COHS):** Một cơ quan địa phương được thành lập bởi một ban giám sát quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Hội viên sẽ tự động được ghi danh vào chương trình COHS nếu hội viên đáp ứng các quy định ghi danh. Hội viên đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ trong số tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của COHS.

**Tiền đồng trả (khoản tiền đồng trả):** Khoản thanh toán hội viên chi trả, thường là tại thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

**Dịch vụ được đài thọ:** Dịch vụ của Medi-Cal mà Health Net chịu trách nhiệm thanh toán. Dịch vụ được đài thọ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, hạn chế và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ bản sửa đổi hợp đồng nào, và được liệt kê trong Cẩm nang hội viên này (còn được gọi là Chứng từ bảo hiểm (EOC) kết hợp Mẫu tiết lộ thông tin).

**DHCS:** Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

**Hủy ghi danh:** Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì hội viên không còn hội đủ tiêu chuẩn hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Hội viên phải ký vào mẫu đơn cho biết hội viên không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này nữa hoặc gọi cho bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe và hủy ghi danh qua điện thoại.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**DMHC:** Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý.

**Thiết bị y tế lâu bền (DME):** Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của hội viên yêu cầu để hội viên sử dụng tại nhà, trong cộng đồng hoặc cơ sở được sử dụng như nhà ở.

**Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT):** Xem phần “Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên”.

**Chăm sóc cấp cứu:** Kiểm tra được thực hiện bởi một bác sĩ hoặc nhân viên theo chỉ đạo của bác sĩ mà luật pháp cho phép để tìm hiểu xem tình trạng y tế cấp cứu có tồn tại hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

**Tình trạng y tế cấp cứu:** Tình trạng y tế hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau nghiêm trọng, mà người không có kiến thức chuyên môn thích hợp với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa có thể tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Khiến sức khỏe của hội viên hoặc sức khỏe của thai nhi lâm vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến cơ thể hoặc bộ phận cơ thể không hoạt động đúng
- Dẫn đến tử vong

**Chuyên chở y tế cấp cứu:** Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận được chăm sóc y tế cấp cứu.

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

**Bệnh nhân quen:** Là bệnh nhân hiện đang thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này trong khoảng thời gian cụ thể nào đó do chương trình bảo hiểm sức khỏe sắp xếp.

**Điều trị mang tính thử nghiệm:** Là các loại thuốc, trang thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm trong phòng xét nghiệm hoặc đang trong các nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ mang tính thử nghiệm không qua quy trình nghiên cứu lâm sàng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ để ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho hội viên ở độ tuổi có khả năng sinh con để giúp họ quyết định số lượng con và khoảng cách sinh con.

**Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC):** Trung tâm y tế nằm ở khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và chăm sóc phòng ngừa tại một FQHC.

**Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS):** Đôi khi, Health Net không đòi hỏi cho các dịch vụ nhưng hội viên vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua chương trình Medi-Cal FFS, chẳng hạn như các dịch vụ hiệu thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

**Chăm sóc theo dõi:** Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của hội viên sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

**Gian lận:** Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết sự lừa dối đó có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

**Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC):** Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch ở xa nơi cư trú của hội viên mang thai và được cấp phép hoặc được tiểu bang chấp thuận để cung cấp dịch vụ chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ cứu thương khác có trong chương trình. Các cơ sở này không phải là các bệnh viện.

**Khiếu nại:** Cách diễn tả thái độ không bằng lòng bằng lời nói hoặc văn bản của hội viên về dịch vụ được Medi-Cal, Health Net, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Medi-Cal đòi hỏi. Than phiền về nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống mà hội viên gửi đến Health Net là một hình thức khiếu nại.

**Dịch vụ và thiết bị cải thiện chức năng:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp hội viên duy trì, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và hoạt động chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

**Tùy chọn chăm sóc sức khỏe (HCO):** Chương trình có thể ghi danh hoặc hủy ghi danh hội viên khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe.

**Bảo hiểm y tế:** Bảo hiểm cho các chi phí y tế và giải phẫu bằng cách trả tiền lại cho người được bảo hiểm đối với các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

**Chăm sóc giai đoạn cuối đời:** Chăm sóc giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp cho hội viên có thời gian còn sống từ 6 tháng trở xuống.

**Bệnh viện:** Nơi cung cấp cho hội viên dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

**Chăm sóc ngoại trú của bệnh viện:** Chăm sóc y tế hoặc giải phẫu được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nhập viện như một bệnh nhân nội trú.

**Nhập viện:** Nhập viện để được điều trị như bệnh nhân nội trú.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (IHCP):** Chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Cơ quan Dịch vụ Y tế cho Người Mỹ Bản địa (IHS), Bộ lạc Người Mỹ Bản địa, Chương trình Sức khỏe Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người Mỹ Bản địa Thành thị (UIO). Các thuật ngữ này được định nghĩa trong Phần 4 Đạo luật cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (25 U.S.C. phần 1603).

**Chăm sóc nội trú:** Khi hội viên phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà hội viên cần.

**Cơ sở hoặc cư xá chăm sóc trung gian:** Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại cơ sở hoặc cư xá chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc lưu trú 24 giờ. Các loại cơ sở hoặc cư xá chăm sóc trung gian bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-cải thiện chức năng (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N).

**Điều trị mang tính nghiên cứu:** Là thuốc điều trị, sinh phẩm hoặc thiết bị đã hoàn thành giai đoạn một trong nghiên cứu lâm sàng được Cơ quan Quản Lý Dược phẩm Liên bang (FDA) phê duyệt, nhưng chưa được FDA phê duyệt để sử dụng rộng rãi và vẫn đang trong quá trình nghiên cứu trong nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

**Chăm sóc dài hạn:** Chăm sóc tại một cơ sở kéo dài hơn tháng nhập viện cộng thêm 1 tháng.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Chương trình chăm sóc có quản lý:** Một chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, hiệu thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal được ghi danh vào chương trình đó.

Health Net là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên:** Một quyền lợi cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ khỏe mạnh. Các hội viên phải được kiểm tra sức khỏe phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để chăm sóc hoặc cải thiện các tình trạng có thể phát hiện được trong quá trình khám. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

**Medi-Cal Rx:** Dịch vụ quyền lợi hiệu thuốc thuộc chương trình Medi-Cal FFS và còn gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ hiệu thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

**Nhà y tế:** Mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính là dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính. Các dịch vụ này bao gồm chăm sóc toàn diện, chăm sóc lấy bệnh nhân làm trung tâm, được điều phối, các dịch vụ có thể tiếp cận, đảm bảo chất lượng và an toàn.

**Thông tin y tế:** Bất kỳ thông tin nhận dạng cá nhân nào, dưới dạng điện tử hoặc vật lý, do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe, công ty dược phẩm hoặc nhà thầu sở hữu hoặc thu thập được liên quan đến bệnh sử của bệnh nhân, thông tin đăng ký sức khỏe tâm thần, thông tin đăng ký sức khỏe sinh sản hoặc tình dục, tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc thể chất hoặc phương pháp điều trị. “Nhận dạng cá nhân” có nghĩa là thông tin y tế bao gồm hoặc chứa bất kỳ yếu tố thông tin nhận dạng cá nhân nào đủ để cho phép nhận dạng cá nhân đó, chẳng hạn như tên, địa chỉ, địa chỉ email, số điện thoại hoặc số an sinh xã hội của bệnh nhân hoặc các thông tin khác tiết lộ danh tính của cá nhân khi sử dụng riêng lẻ hoặc kết hợp với thông tin công khai khác.

**Chuyên chở y tế:** Dịch vụ chuyên chở mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê toa cho hội viên khi tình trạng thể chất hoặc y tế của hội viên khiến họ không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi để đến cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ hoặc để đi lấy toa thuốc. Health Net chi trả cho dịch vụ chuyên chở có chi phí thấp nhất để đưa quý vị tới buổi hẹn khám để đáp ứng nhu cầu y tế của mình.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Dịch vụ dịch vụ cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc khuyết tật. Dịch vụ chăm sóc



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

này làm giảm cơn đau nghiêm trọng bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, ốm đau hoặc chấn thương. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp đỡ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm các chứng rối loạn do sử dụng dược chất.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi hơn bị khuyết tật và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần lọc máu hoặc cấy ghép thận, đôi khi được gọi là Bệnh thận giai đoạn cuối (ESRD)).

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

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần:** Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

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

**Hệ thống:** Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hợp tác với Health Net để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống (hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống):** Xem phần “Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia chương trình”.

**Dịch vụ không được đài thọ:** Một dịch vụ mà Health Net không đài thọ.

**Chuyên chở phi y tế:** Chuyên chở khi đến và rời khỏi một cuộc hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên chấp thuận và khi đến lấy toa thuốc và vật tư y tế.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia chương trình:** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống của Health Net.

**Bảo hiểm y tế khác (OHC):** Bảo hiểm y tế khác (OHC) có nghĩa là bảo hiểm y tế tư nhân và những người chi trả dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ này có thể bao gồm y tế, nha khoa, nhãn khoa, hiệu thuốc, các chương trình Medicare Advantage (Phần C), các chương trình thuốc Medicare (Phần D) hoặc các chương trình bổ sung của Medicare (Medigap).



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Dụng cụ chỉnh hình:** Một dụng cụ được sử dụng như là một bộ phận hỗ trợ hoặc vật nối gắn ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc nắn chỉnh một phần cơ thể bị thương nặng hoặc bị bệnh và cần thiết về mặt y tế cho khả năng phục hồi y khoa của hội viên.

**Dịch vụ ngoài khu vực:** Các dịch vụ trong khi hội viên ở bất cứ đâu ngoài khu vực dịch vụ.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống:** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống của Health Net.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi hội viên không phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà hội viên cần.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú:** Những dịch vụ ngoại trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần ở mức độ nhẹ đến vừa, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm hoặc cá nhân (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm, vật liệu và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh nặng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ 6 tháng trở xuống.

**Bệnh viện tham gia chương trình:** Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Health Net để cung cấp các dịch vụ cho các hội viên tại thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị giới hạn bởi chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Health Net hoặc hợp đồng của Health Net với bệnh viện.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm các cơ sở chăm sóc bán cấp tính có hợp đồng với Health Net để cung cấp các dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 8 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

**Dịch vụ bác sĩ:** Dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc thuật nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi hội viên nhập viện và được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

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

**Dịch vụ sau ổn định:** Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và thanh toán. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

**Phê duyệt trước (chấp thuận trước):** Quá trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải yêu cầu sự phê duyệt từ Health Net cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Health Net sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Sự giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Phê duyệt trước cũng giống như chấp thuận trước.

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Bảo hiểm cho thuốc được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê toa.

**Thuốc theo toa:** Thuốc mà về mặt pháp lý đòi hỏi phải được một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép chỉ định để được cấp phát, không giống như thuốc mua tự do không cần toa (“OTC”) không yêu cầu toa thuốc.

**Chăm sóc chính:** Xem phần “Chăm sóc định kỳ”.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP):** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép mà hội viên sẽ đến thăm khám để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP giúp hội viên nhận dịch vụ chăm sóc mà hội viên cần.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- OB/GYN
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP)
- Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC)
- Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC)
- Chuyên viên y tế điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Chấp thuận trước (phê duyệt trước):** Quá trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải yêu cầu sự phê duyệt từ Health Net cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Health Net sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Sự giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Chấp thuận trước cũng giống như phê duyệt trước.

**Bộ phận giả:** Một thiết bị nhân tạo gắn liền với cơ thể để thay thế một phần cơ thể bị thiếu.

**Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Danh sách tất cả nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net.

**Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần:** Một rối loạn tâm thần trong đó các triệu chứng nghiêm trọng hoặc nặng, đủ để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc người khác hoặc hội viên ngay lập tức không thể chuẩn bị hoặc sử dụng thực phẩm, nghỉ ngơi hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

**Dịch vụ y tế công cộng:** Các dịch vụ y tế hướng tới toàn bộ cộng đồng. Các dịch vụ này bao gồm: phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng bệnh, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe chức năng.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đủ tiêu chuẩn:** Bác sĩ đủ tiêu chuẩn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

**Phẫu thuật tái tạo:** Phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường nhất có thể. Các cấu trúc cơ thể bất thường do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u hoặc bệnh gây ra.

**Giới thiệu:** Khi PCP của hội viên nói rằng hội viên đó có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu có giấy giới thiệu và phê duyệt trước (chấp thuận trước).

**Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và cải thiện chức năng:** Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những hội viên bị chấn thương, khuyết tật hoặc có bệnh trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng về mặt thể chất và tâm thần.

**Chăm sóc định kỳ:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, thăm khám khỏe mạnh cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của việc chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC):** Trung tâm y tế nằm ở khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và chăm sóc phòng ngừa tại một RHC.

**Dịch vụ nhạy cảm:** Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe sinh sản hoặc sức khỏe tình dục, kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, dịch vụ hỗ trợ xác nhận giới tính và bạo tình.

**Bệnh nghiêm trọng:** Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

**Khu vực dịch vụ:** Khu vực địa lý mà Health Net cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm các quận Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tulare và Tuolumne.

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Các dịch vụ được đòi hỏi do các y tá, kỹ thuật viên hoặc chuyên viên trị liệu được cấp phép cung cấp trong thời gian hội viên lưu trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ mỗi ngày mà chỉ các chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

**Bác sĩ chuyên khoa:** Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên phải có sự giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS):** Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về các dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ suy giảm cao hơn từ nhẹ đến trung bình.

**Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hoặc trẻ em):** Cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho hội viên có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp xông hơi, chăm sóc sau khi mở khí quản, nuôi ăn qua đường tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

**Bệnh giai đoạn cuối:** Một tình trạng y tế không thể phục hồi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng 1 năm trở xuống nếu theo tiến triển tự nhiên của bệnh.

**Thu hồi quyền lợi:** Khi hội viên Medi-Cal đã hoặc sẽ nhận quyền lợi vì chấn thương thuộc trách nhiệm của bên khác, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của quyền lợi đã được cung cấp cho hội viên vì chấn thương đó.



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Phân loại bệnh nhân (hoặc khám sàng lọc):** Việc đánh giá sức khỏe của hội viên bởi bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm mục đích xác định tính khẩn cấp cần chăm sóc của quý vị.

**Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp):** Dịch vụ được cung cấp nhằm điều trị bệnh, chấn thương hoặc tình trạng y tế không mang tính cấp cứu, mà cần được chăm sóc y tế. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống tạm thời không cung cấp hoặc quý vị tạm thời không thể tiếp cận họ.

EOC065656VP00



Gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này được miễn cước. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711.

Truy cập trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).