

Hướng dẫn về đưa đón để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

NHỮNG ĐIỀU QUÝ VỊ CẦN BIẾT VỀ DỊCH VỤ CHUYÊN CHỖ Y TẾ THƯỜNG LỆ





Quý vị được đài thọ cho các chuyến đưa đón để chăm sóc sức khỏe

Chương trình Health Net Medi-Cal của quý vị đài thọ cho các chuyến đưa đón khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe và nhận các dịch vụ khác. Dịch vụ này còn được gọi là **chuyên chở y tế thường lệ**.

Quý vị không mất thêm chi phí cho dịch vụ này.

Hãy sử dụng quyền lợi này khi quý vị cần được đưa đón đến:

- Buổi hẹn thăm khám với bác sĩ.
- Buổi hẹn thăm khám với nha sĩ.
- Buổi hẹn gặp nhân viên tư vấn.
- Hiệu thuốc để lấy thuốc.
- Nhận thiết bị y tế lâu bền, chẳng hạn như xe lăn hoặc khung tập đi.
- Nhận dịch vụ chăm sóc đang diễn ra, chẳng hạn như chạy thận.
- Nhà từ bệnh viện.

Quyền lợi này được cung cấp như thế nào

Quý vị có thể đặt lịch đưa đón cho các hình thức sau:

- Dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu (NEMT)
 - Phương tiện có xe lăn và cáng.
 - Hãy gọi trước 48 giờ.
- Dịch vụ chuyên chở phi y tế (NMT)
 - Xe hơi, xe van, taxi, xe chung và phương tiện công cộng.
 - Hãy gọi trước 24 giờ.
 - Xe chung sẽ đến trong vòng một giờ.

Quý vị có thể đặt lịch đưa đón đến bất kỳ địa điểm nào cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế hoặc chăm sóc sức khỏe. Không có giới hạn về quãng đường đi.

Xin lưu ý: Quý vị phải đặt lịch trước 5 ngày để được đưa đón bằng phương tiện công cộng. Để chúng tôi có thể gửi vé và/hoặc phiếu xe buýt qua đường bưu điện cho quý vị.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế, vui lòng gọi 911 ngay lập tức.

Những lời khuyên khác khi sử dụng dịch vụ này

- Quý vị có thể đi cùng một người trong chuyến thăm khám của mình. Người đi cùng phải từ 18 tuổi trở lên.
- Nếu quý vị cần sử dụng xe lăn hoặc ghế ngồi xe hơi trong lần đưa đón, quý vị phải tự chuẩn bị.
- Vui lòng chuẩn bị sẵn khi đến giờ đón theo lịch. Tài xế chỉ chờ quá giờ đón của quý vị 15 phút. Tài xế xe chung sẽ chỉ chờ quá giờ đón của quý vị 5 phút.
- Vui lòng gọi cho ModivCare ngay sau khi quý vị biết rằng buổi thăm khám của quý vị bị hủy hoặc chuyển sang ngày khác. Điều này sẽ giúp chúng tôi phục vụ các hội viên tốt hơn.
- Nếu quý vị không biết khi nào buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ kết thúc, vui lòng gọi số 855-253-6863. Nhấn phím 1. Chúng tôi sẽ sắp xếp đưa quý vị về nhà.



Để đặt lịch đưa đón:

- **Hãy gọi cho ModivCare theo số 855-253-6863. Hội viên khiếm thính xin gọi TTY: 866-288-3133.**
- Quý vị vui lòng gọi điện từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương, từ thứ Hai đến thứ Sáu.
- Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch trong thời gian chuyên chở, hãy gọi đến số điện thoại ở mặt sau thẻ ID hội viên của quý vị để được hỗ trợ.
- Vui lòng không gọi trước buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe của quý vị hơn 30 ngày để đặt dịch vụ đưa đón.
- Nếu quý vị không thể gọi điện thì quý vị có thể nhờ thành viên gia đình, người chăm sóc hoặc bác sĩ gọi điện thay cho quý vị.



Vui lòng chuẩn bị sẵn thông tin sau đây khi quý vị đặt lịch hẹn đưa đón:

- số ID hội viên trong chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- tên và địa chỉ của bác sĩ y khoa.
- ngày và giờ hẹn thăm khám.
- thời gian và địa chỉ đón.

Nếu quý vị có than phiền hoặc cần trợ giúp giải quyết vấn đề, vui lòng liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên của Health Net theo số điện thoại miễn cước 800-675-6110 (TTY: 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Thông báo không phân biệt đối xử

Health Net tuân thủ các luật về dân quyền của Tiểu bang và Liên bang và không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc xuất thân, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

Health Net cung cấp:

- Dịch vụ và hỗ trợ miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ và thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ lớn, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác).
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như thông dịch viên có trình độ và thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần những dịch vụ này hoặc yêu cầu cung cấp tài liệu này ở định dạng thay thế, hãy liên hệ với Trung tâm Liên lạc Hội viên Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY: 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm.

Nếu quý vị tin rằng Health Net đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo một cách khác, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Health Net qua điện thoại, gửi thư, theo hình thức trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Hãy gọi Điều phối viên dân quyền của Health Net theo số 1-866-458-2208 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều
- Gửi thư: 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 cho biết quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- Phương tiện điện tử: Truy cập trang web của Health Net tại địa chỉ www.healthnet.com

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền cho Văn phòng Đặc trách Dân quyền thuộc Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe của Tiểu Bang California qua điện thoại, gửi thư hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi đến số 916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số 711.
- Gửi thư: 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 sẵn có tại http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Phương tiện điện tử: Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, quốc gia xuất thân, 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, gửi thư hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).
- Gửi thư: Điền thông tin vào 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, DC 20201. Mẫu than phiền sẵn có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Phương tiện điện tử: Truy cập Cổng thông tin than phiền của Văn phòng đặc trách Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

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 (1-800-675-6110 (TTY: 711) 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, գանգահարեք 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:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

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.

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.

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.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

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 fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

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। ਅਪਹਜ 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.

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 serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

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.

Health Net Community Solutions, Inc. là công ty con của Health Net, LLC. Health Net là nhãn hiệu dịch vụ đã đăng ký của Health Net, LLC. Bảo lưu mọi quyền.

©2021 by ModivCare. Bảo lưu mọi quyền.

BKT061606VP00 (3/23)