



Sổ Tay Hội Viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi
của quý vị

Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Kết Hợp và
Biểu Mẫu Tiết Lộ của Health Net Dental

Năm 2022

Quận Sacramento

Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Theo Khu Vực Địa Lý
(GMC)



Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí cuốn Sổ Tay Hội Viên này bằng những ngôn ngữ khác. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc cuốn Sổ Tay Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể yêu cầu được cấp thông tin này miễn phí bằng những định dạng khác như chữ nổi Braille, bản in chữ lớn cỡ chữ 20 và băng thu âm. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.

Dịch vụ thông dịch viên

Quý vị không cần phải sử dụng một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để được cung cấp dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ, văn hóa và trợ giúp miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, hoặc để yêu cầu cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (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, զանգահարեք 1-877-550-3868 (TTY` 711) հեռախոսահամարով: 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 1-877-550-3868 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការបាន និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

Chinese: 如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電1-877-550-3868 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如易於讀取的 PDF 和大字版文件。這些服務對您免費提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-877-550-3868 (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 करे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-877-550-3868 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, 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 1-877-550-3868 (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、1-877-550-3868 (TTY: 711) に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 1-877-550-3868 (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.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc 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 1-877-550-3868 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੜ੍ਹਚਯੋਗ 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 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-877-550-3868 (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 1-877-550-3868 (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.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Thông báo không kỳ thị

Kỳ thị là điều bất hợp pháp. Health Net Dental tuân theo tất cả luật dân quyền Liên Bang và Tiểu Bang. Health Net Dental không kỳ thị một cách bất hợp pháp, loại trừ những người, hoặc cư xử khác biệt với họ vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, xác định nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, bệnh trạng, thông tin về di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, xác định giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục.

Health Net Dental cung cấp:

- Hỗ trợ và cung cấp dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp dễ dàng hơn, như:
 - ✓ Thông dịch viên chuyên môn về ngôn ngữ dấu hiệu
 - ✓ Thông tin bằng văn bản bằng những hình thức khác (bản in chữ lớn, băng thu âm, định dạng điện tử có thể sử dụng, các định dạng khác)
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Anh Ngữ, như:
 - ✓ Thông dịch viên chuyên môn
 - ✓ Văn bản thông tin bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này hoặc yêu cầu nhận tài liệu này ở định dạng khác, xin liên lạc với Health Net Dental từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu qua số điện thoại 1-877-550-3868. Nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số TTY: 711.

CÁCH NỘP ĐƠN THAN PHIỀN

Nếu quý vị tin rằng Health Net Dental đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc nói cách khác đã vi phạm pháp luật trong việc kỳ thị dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, xác định nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin về di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, xác định giới tính, hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền với Health Net Dental. Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại, bằng văn bản, đến nộp trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi cho Điều Phối Viên Dân Quyền của Health Net từ 8 giờ sáng tới 5 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu theo số 1-866-458-2208. Hoặc, nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số TTY: 711.
- Bằng thư: Điền đơn than phiền hoặc viết thư và gửi về:
Health Net Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103
- Đến trực tiếp: Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Health Net Dental và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- Bằng phương tiện điện tử: Xin ghé vào trang mạng của Health Net Dental tại https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/dental.html.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ CALIFORNIA

- Qua điện thoại: Xin gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.
- Bằng thư: Điền đơn than phiền hoặc gửi thư về:
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
Có sẵn đơn than phiền tại http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Bằng phương tiện điện tử: Gửi email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Bằng thư: Điền đơn than phiền hoặc gửi thư về:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Có sẵn đơn than phiền tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Bằng phương tiện điện tử: Vào Cổng Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Chào mừng quý vị tới Health Net Dental!

Cảm ơn quý vị đã tham gia vào Health Net Dental (Health Net). Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. Chúng tôi làm việc với tiểu bang California để giúp quý vị được cung cấp các dịch vụ nha khoa mà quý vị cần.

Sổ Tay Hội Viên

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này trình bày về quyền lợi bảo hiểm của quý vị trong Health Net. Vui lòng đọc kỹ cuốn sổ tay này. Tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Cuốn sổ tay này cũng cho quý vị biết quyền và trách nhiệm của quý vị khi là hội viên của Health Net.

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC). Tài liệu này chỉ là bản tóm tắt các quy định và chính sách của Health Net. Nếu quý vị muốn tìm hiểu chính xác các điều khoản và điều kiện bảo hiểm, thì quý vị có thể yêu cầu phòng Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi cung cấp cho quý vị bản sao của hợp đồng bảo hiểm.

Hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) để yêu cầu một bản sao của hợp đồng. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu một cuốn Sổ Tay Hội Viên khác miễn phí hoặc vào trang mạng www.hndental.com của chúng tôi để xem Sổ Tay Hội Viên.

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của chúng tôi bất cứ lúc nào tại www.hndental.com.

Xin cảm ơn,

Health Net Dental
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91409



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Mục Lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Các ngôn ngữ khác.....	2
Các định dạng khác	2
Dịch vụ thông dịch viên	2
Thông báo không kỳ thị.....	5
Chào mừng quý vị tới Health Net Dental!	7
Sổ Tay Hội Viên	7
Liên lạc với chúng tôi	7
Mục Lục	8
1. Bắt đầu tham gia chương trình với tư cách hội viên	11
Cách thức để được trợ giúp.....	11
Ai có thể trở thành hội viên	11
Thẻ nhận dạng (ID).....	12
Cách thức tham gia chương trình với tư cách hội viên	12
2. Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị.....	14
Tổng quát về chương trình bảo hiểm nha khoa	14
Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị hoạt động như thế nào	15
Đổi chương trình bảo hiểm nha khoa	16
Chăm sóc liên tục	17
Sinh viên cao đẳng/đại học chuyển đến một quận mới	17
Nha sĩ rời khỏi chương trình Health Net.....	17
Chi phí	18
Các chi phí của hội viên	18
Nha sĩ được trả tiền như thế nào.....	18
Yêu cầu chúng tôi thanh toán hóa đơn.....	19
3. Cách thức để được chăm sóc nha khoa	20
Nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa	20
Chăm sóc nha khoa định kỳ.....	21



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Chăm sóc nha khoa khẩn cấp	22
Chăm sóc nha khoa cấp cứu	22
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa.....	23
Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa	23
Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa.....	23
Trong mạng lưới	23
Ngoài mạng lưới	24
Nha sĩ	24
Nha sĩ gia đình (Primary Care Dentist, PCD).....	24
Chọn Nha Sĩ	25
Cuộc hẹn và đến khám	25
Thanh toán	26
Giới thiệu	26
Được cho phép trước	26
Ý kiến thứ hai	27
Nhận Chăm Sóc Kịp Thời	27
Các Dịch Vụ Giáo Dục Sức Khỏe Nha Khoa	28
4. Quyền lợi và dịch vụ	29
Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị đài thọ những gì	29
Tóm tắt các quyền lợi	30
Dịch vụ nha khoa từ xa	31
Mức độ thường xuyên của dịch vụ	31
Các dịch vụ bổ sung chăm sóc nha khoa nhi	32
Chuyên Chờ Y Tế Không Cấp Cứu	32
Chuyên Chờ Không Phải Y Tế	33
Những gì chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị không đài thọ	34
Dịch vụ nha khoa Medi-Cal không đài thọ những dịch vụ nha khoa này, cho hội viên trên 21 tuổi:..	34
Những dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal	35
<i>Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS)</i>	35
Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal.....	36
Phối hợp quyền lợi.....	37
5. Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên	38
Khám răng miệng.....	38



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Trẻ từ 1 đến 4 tuổi:	38
Trẻ từ 5-12 tuổi:	38
Trẻ từ 13-20 tuổi:	39
Hỗ trợ nhận các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên	39
6. Quyền và trách nhiệm	40
Quyền của quý vị	40
Trách nhiệm của quý vị.....	41
Thông Báo về Các Biện Pháp Thực Hành Bảo Vệ Quyền Riêng Tư.....	42
Thông báo về luật pháp	42
Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán sau cùng	42
Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm	42
7. Báo cáo và giải quyết các vấn đề	43
Than phiền.....	44
Khiếu Nại:	45
Điều Trần Tiểu Bang.....	46
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	47
8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết	49
Các số điện thoại quan trọng	49
Từ ngữ cần biết	49
9. Các biểu mẫu	53
Biểu Mẫu Than Phiền và Khiếu Nại của Hội Viên	53



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

1. Bắt đầu tham gia chương trình với tư cách hội viên

Cách thức để được trợ giúp

Health Net Dental (Health Net) muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc nha khoa của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hay quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của quý vị, Health Net muốn biết ý kiến từ quý vị!

Phòng Dịch Vụ Hội Viên

Phòng Dịch Vụ Hội Viên Health Net luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Health Net có thể:

- ☐ Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm nha khoa và các dịch vụ được đài thọ của quý vị
- ☐ Giúp quý vị chọn Nha Sĩ Chăm Sóc Chính (Primary Care Dentist, PCD)
- ☐ Cho quý vị biết cách để được cung cấp dịch vụ nha khoa quý vị cần
- ☐ Cung cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị không biết tiếng Anh
- ☐ Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần được trợ giúp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của chúng tôi bất cứ lúc nào tại www.hndental.com.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Health Net vì quý vị đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal và quý vị sống trong Quận Sacramento. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal thông qua An Sinh Xã Hội. Vui lòng gọi đến Sở Hỗ Trợ Nhân Sinh (Department of Human Assistance) theo số (916) 874-3100 hoặc (209) 744-0499. Nếu quý vị có thắc mắc gì về việc ghi danh, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc vào trang mạng <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

1 | Bắt đầu tham gia chương trình với tư cách hội viên

Quý vị có thể hỏi văn phòng dịch vụ nhân sinh tại quận ở địa phương những vấn đề về tiêu chuẩn để được tham gia Medi-Cal. Quý vị có thể tìm văn phòng địa phương trên trang <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi số 1-800-300-1506 (TTY 1-888-889-4500) để liên hệ với Covered California.

Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ được cấp thẻ ID Health Net. Quý vị phải trình thẻ ID Health Net và thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) mỗi lần sử dụng dịch vụ nha khoa. Quý vị nên mang theo hai thẻ này trong người. Đây là thẻ ID Health Net mẫu để quý vị biết thẻ của quý vị sẽ trông như thế nào:

 health net	(877) 550-3868 www.hndental.com
NAME: Subscriber Name (First Name Last Name)	
ID#:	000000000-01 PLAN: Plan Name
EFF:	01/01/2022
GRP#:	[000000] Group Name
PRV:	Dental Office Name Dental Office Address Dental Office City, ST Zip (000) 000-0000
If you have a dental emergency, you should first contact your Primary Care Dentist for an immediate appointment. If your Primary Care Dentist is not available, contact Health Net Dental Member Services for assistance. You can receive emergency dental care from any licensed dentist without prior authorization from Health Net Dental. Please refer to your Evidence of Coverage for specific emergency care coverage.	
Specialty service must be pre-authorized. Health Net Dental Member Services: (877) 550-3868 Monday – Friday: 8:00 am – 5:00 pm	
California Relay Service (TTY) for the hearing impaired: 711 or call 1-800-735-2929 (English) 1-800-855-3000 (Spanish)	
This card does not guarantee eligibility.	

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của chương trình bảo hiểm nha khoa trong vòng vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, vui lòng gọi cho phòng Dịch Vụ Hội Viên ngay. Chúng tôi sẽ gửi thẻ hội viên mới cho quý vị. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Cách thức tham gia chương trình với tư cách hội viên

Health Net muốn biết ý kiến của quý vị. Mỗi năm, Health Net có các cuộc họp để nói về những việc chúng tôi đang làm tốt và cách thức để chúng tôi có thể cải thiện công việc. Hội viên được mời tham dự những buổi họp này. Hãy tham gia cùng chúng tôi và cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị!

Ủy Ban Chính Sách Công của Health Net

Health Net có một ban gọi là Ủy Ban Chính Sách Công. Ủy ban này gồm có hội viên và các nhà cung cấp dịch vụ. Việc tham gia vào ủy ban này là tự nguyện. Ủy ban này thảo luận về cách cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Đề xuất các cách để phục vụ hội viên của chúng tôi tốt hơn
- Xem xét các chỉ số chất lượng để đảm bảo sự hài lòng của hội viên
- Đề xuất các cải tiến cho chương trình của LIBERTY
- Duyệt xét các báo cáo tài chính của LIBERTY



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

1 | Bắt đầu tham gia chương trình với tư cách hội viên

Nếu quý vị muốn tham gia ủy ban này, hãy gọi đến số 1-877-550-3868/TTY 711. Nếu quý vị được chọn để tham gia Ủy Ban này, quý vị sẽ được trả tiền cho mỗi buổi họp quý vị đến tham dự.

- Vui lòng gửi về:
Health Net Dental
Attn: Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

2. Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị

Tổng quát về chương trình bảo hiểm nha khoa

Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal tại Quận Sacramento. Chúng tôi làm việc với tiểu bang California để giúp quý vị được cung cấp các dịch vụ nha khoa mà quý vị cần. Quý vị có thể nói chuyện với Đại Diện Phòng Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm nha khoa này và cách quý vị sử dụng quyền lợi của chương trình này. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Khi nào bảo hiểm của quý vị bắt đầu và chấm dứt

Sau khi ghi danh vào Health Net, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Hội Viên Health Net trong vòng bảy ngày theo lịch kể từ ngày ghi danh. Vui lòng trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận bất cứ dịch vụ nào trong Health Net. Thẻ này chứng minh là quý vị đã ghi danh với chương trình Health Net.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Quận sẽ gửi biểu mẫu gia hạn Medi-Cal cho quý vị. Hãy hoàn thành biểu mẫu đó và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quân tại địa phương của quý vị.

Quý vị phải thăm khám với nha sĩ có tên trên thẻ ID của quý vị. Nếu quý vị không chọn nha sĩ ngay lúc ghi danh, thì chương trình sẽ chỉ định một nha sĩ cho quý vị. Hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) để chọn một nha sĩ khác. Tên và số điện thoại của Nha Sĩ Chăm Sóc Chính của quý vị có ghi trên thẻ ID của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu ngưng bảo hiểm với Health Net và chọn một chương trình bảo hiểm nha khoa khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Hoặc vào trang mạng <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal. Quý vị phải tuân theo thủ tục của DHCS nếu quý vị yêu cầu chấm dứt bảo hiểm.

Đôi khi Health Net không thể phục vụ quý vị nữa. Health Net phải chấm dứt bảo hiểm của



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

quý vị nếu:

- Quý vị dọn nhà ra khỏi quận hoặc đang ở trong tù
- Quý vị không còn bảo hiểm Medi-Cal
- Quý vị yêu cầu được rút tên khỏi Health Net
- Quý vị đủ tiêu chuẩn cho các chương trình miễn trừ nhất định
- Quý vị cần cấy ghép bộ phận chính (ngoại trừ thận)
- Quý vị đã ghi danh tham gia vào một chương trình bảo hiểm nha khoa thương mại
- Quý vị để cho người khác sử dụng quyền lợi bảo hiểm nha khoa của quý vị

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Xứ, quý vị không phải ghi danh vào chương trình bảo hiểm nha khoa do Medi-Cal quản lý. Nếu quý vị đã ghi danh vào Health Net, quý vị có thể yêu cầu rời khỏi chương trình bất cứ lúc nào. Quý vị cũng có thể được chăm sóc nha khoa tại một cơ sở của Phòng Sức Khỏe Răng Miệng (Division of Oral Health, DOH) thuộc chương trình Dịch Vụ Y Tế Cho Người Mỹ Thổ Dân (Indian Health Service, IHS).

Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị hoạt động như thế nào

Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa có hợp đồng với DHCS. Health Net là chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý. Chương trình chăm sóc có quản lý sử dụng các nguồn lực chăm sóc nha khoa theo cách tiết kiệm chi phí giúp hội viên dễ dàng tiếp cận dịch vụ chăm sóc nha khoa và bảo đảm chất lượng của dịch vụ chăm sóc. Health Net làm việc với nha sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong khu vực phục vụ của chúng tôi (mạng lưới của chúng tôi) để cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa cho quý vị, hội viên của chúng tôi.

Phòng Dịch Vụ Hội Viên sẽ cho quý vị biết Health Net hoạt động như thế nào và cách quý vị được cung cấp các dịch vụ nha khoa quý vị cần.

Phòng Dịch Vụ Hội Viên có thể giúp quý vị:

- Tìm một nha sĩ chăm sóc chính (primary care dentist, PCD)
- Sắp xếp lịch hẹn với PCD của quý vị
- Yêu cầu thẻ ID Health Net mới
- Nhận thông tin về các dịch vụ được đài thọ và không được đài thọ
- Nhận dịch vụ đưa đón
- Hiểu cách thức báo cáo và giải quyết khiếu nại và kháng nghị
- Lấy danh sách các nha sĩ
- Yêu cầu được cấp tài liệu dành cho hội viên
- Giải đáp những thắc mắc khác của quý vị, nếu có

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Hoặc để biết thông tin về dịch vụ dành cho hội viên trên mạng tại www.hndental.com.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Đổi chương trình bảo hiểm nha khoa

Quý vị có thể rời khỏi Health Net và tham gia một chương trình bảo hiểm nha khoa khác bất cứ lúc nào. Hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc vào trang mạng www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Sẽ mất bốn mươi lăm (45) ngày theo lịch để chúng tôi giải quyết yêu cầu rời khỏi Health Net của quý vị. Để biết xem khi nào Health Care Options phê duyệt yêu cầu của quý vị, hãy gọi đến số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Health Net sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options xử lý cấp tốc (nhanh) yêu cầu rút tên của quý vị. Nếu lý do quý vị yêu cầu rời khỏi chương trình đáp ứng các quy định về xử lý cấp tốc yêu cầu rút tên, thì quý vị sẽ nhận được thư cho biết là quý vị đã được cho rời khỏi chương trình.

Các hội viên có thể yêu cầu rút tên cấp tốc bao gồm, nhưng không chỉ gồm, trẻ em đang nhận các dịch vụ trong chương trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi, hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và hội viên đã ghi danh vào Medicare hoặc Medi-Cal khác hay chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được xử lý cấp tốc yêu cầu rút tên nếu quý vị đáp ứng yêu cầu sau:

- Hội viên hội đủ điều kiện chưa sử dụng quyền lợi trong chương trình bảo hiểm nha khoa của họ, mà theo đó Health Net phải thanh toán, trong tháng họ yêu cầu rút tên
- Việc rút tên hội viên hội đủ điều kiện vì một trong những lý do sau, cần tài liệu hỗ trợ:
 - Hội viên là Người Mỹ Thổ Dân, thành viên của một hộ gia đình Người Mỹ Thổ Dân, hoặc chọn nhận các dịch vụ nha khoa thông qua IHS và được cơ sở IHS chấp nhận bằng văn bản để được chăm sóc trên cơ sở tính phí theo dịch vụ
 - Hội viên đang nhận dịch vụ trong Chương Trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi, hoặc được sắp xếp nhận chăm sóc của Cơ Quan Dịch Vụ Bảo Vệ Trẻ Em. Yêu cầu rút tên phải được nộp bởi cha mẹ được ủy quyền đầu tiên, cha mẹ nuôi được ủy quyền hoặc cơ quan được cấp phép cung cấp dịch vụ bảo vệ.
 - Hội viên có tình trạng sức khỏe phức tạp, yêu cầu rút tên được gửi kèm theo tài liệu hỗ trợ cho biết thông tin về tình trạng sức khỏe, kế hoạch điều trị và thời gian điều trị bởi nha sĩ thu phí theo dịch vụ của Medi-Cal.
 - Hội viên ghi danh vào Chương Trình Medi-Cal Waiver cần chăm sóc đặc biệt tại nhà
 - Hội viên đang tham gia vào dự án thí điểm của tiểu bang
 - Health Care Options (HCO) đã ghi danh sai cho hội viên vào Chương Trình không phù hợp hoặc cung cấp thông tin không chính xác.
 - Hội viên đã gửi yêu cầu không xử lý nhanh đáp ứng các quy định nhưng không được HCO xử lý kịp thời.
 - Hội viên đã chuyển đi hoặc được đưa ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình
 - Mối quan hệ bác sĩ và bệnh nhân của hội viên bị rạn nứt và không thể giải quyết được



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

2 | Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị

- Hội viên cần các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng và sẽ được chăm sóc dài hạn trong hơn hai tháng liên tục
- Hội viên đã qua đời nhưng chưa được cập nhật trong Hệ Thống Ngày Hội Đủ Điều Kiện Medi-Cal.

Quý vị có thể đến văn phòng dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương để xin rút tên khỏi Health Net. Quý vị có thể tìm văn phòng địa phương trên trang <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal> hoặc gọi số 1-800-300-1506 để liên lạc với Covered California.

Chăm sóc liên tục

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc nha khoa từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Health Net. Nếu quý vị hiện đang thăm khám với các nha sĩ không thuộc mạng lưới của Health Net, thì quý vị vẫn có thể tiếp tục tham khám với họ tới tối đa mười hai (12) tháng nữa. Nếu các nha sĩ của quý vị không tham gia mạng lưới của chúng tôi vào cuối tháng thứ mười hai (12), thì quý vị cần phải chuyển sang các nha sĩ trong mạng lưới của Health Net.

Quý vị có quyền nhận dịch vụ nha khoa từ nha sĩ không có trong mạng lưới của Health Net cho một số quyền lợi nha khoa nhất định. Hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) để xem quý vị có đủ tiêu chuẩn cho dịch vụ này hay không, hoặc để yêu cầu bản sao của chính sách Chăm Sóc Liên Tục của Health Net.

Sinh viên cao đẳng/đại học chuyển đến một quận mới

Nếu quý vị chuyển đến một quận khác để đi học cao đẳng/đại học, quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ của Health Net, ngay cả khi Health Net không phục vụ quận mới này. Hoặc quý vị có thể nhận dịch vụ qua Medi-Cal thông thường, còn được gọi là Medi-Cal Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS). Điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc cho sinh viên đại học nếu:

- Đó là một trường hợp cấp cứu

Để biết thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nha sĩ rời khỏi chương trình Health Net

Nếu nha sĩ của quý vị không còn làm việc với Health Net, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nha sĩ này. Đây là một hình thức chăm sóc liên tục khác. Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc cho:

Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc cho:

- Các dịch vụ chưa được hoàn tất bởi nha sĩ trước khi rời khỏi Health Net
- Các dịch vụ chưa được hoàn tất bởi một nha sĩ ngoài mạng lưới trước khi quý vị trở thành hội viên của Health Net

Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu thỏa mãn những điều khoản sau:

- Các dịch vụ được chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị đài thọ



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ đáp ứng hướng dẫn lâm sàng của chúng tôi
- Quý vị đã không tiếp cận được nhà cung cấp chăm sóc nha khoa của Health Net

Health Net **không** tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu thỏa mãn những điều khoản sau:

- Các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị đài thọ
- Các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ không đáp ứng hướng dẫn chăm sóc của chúng tôi
- Quý vị đã có quyền tiếp cận nhà cung cấp chăm sóc nha khoa của Health Net

Để biết thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chi phí

Các chi phí của hội viên

Health Net phục vụ những người đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal. Hội viên Health Net **không** phải trả tiền cho những dịch vụ được đài thọ. Quý vị không phải trả phí bảo hiểm, khoản đồng thanh toán hoặc tiền khấu trừ. Quý vị có thể phải trả một phần chi phí chăm sóc nha khoa mỗi tháng trước khi quyền lợi của quý vị có hiệu lực. Khoản tiền này gọi là phần chia sẻ chi phí của quý vị. Khoản tiền chia sẻ chi phí dựa trên thu nhập và nguồn lực tài chính của quý vị. Quý vị có thể hỏi văn phòng dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương những vấn đề về khoản chia sẻ chi phí. Quý vị có thể tìm văn phòng địa phương trên trang <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal>.

Nếu quý vị chọn nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa không phải là dịch vụ được đài thọ trong chương trình này, thì quý vị có thể phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa tham gia theo bảng giá thông thường và tùy chỉnh cho những dịch vụ đó. Trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa không nằm trong quyền lợi được đài thọ cho bệnh nhân, nha sĩ phải cung cấp cho bệnh nhân chương trình điều trị bao gồm mỗi dịch vụ dự đoán sẽ cung cấp và chi phí ước tính cho mỗi dịch vụ. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các lựa chọn bảo hiểm nha khoa, quý vị có thể gọi đến phòng dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) hoặc nhà môi giới bảo hiểm của quý vị. Để hiểu rõ quyền lợi bảo hiểm của mình, quý vị nên xem kỹ tài liệu chứng từ bảo hiểm này.

Nha sĩ được trả tiền như thế nào

Health Net trả tiền cho các nha sĩ bằng những cách sau:

- Trả tiền theo số người được phục vụ
 - Health Net trả cho một số nha sĩ một khoản tiền cố định mỗi tháng cho mỗi hội viên của Health Net. Cách này được gọi là trả tiền theo số người được phục vụ. Health Net và nha sĩ sẽ bàn bạc với nhau để quyết định khoản tiền trả.
- Trả tiền theo phí dịch vụ
 - Một số nha sĩ chăm sóc nha khoa cho hội viên của Health Net và sau đó gửi cho Health Net một hóa đơn cho các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Cách này



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

2 | Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị

được gọi là trả tiền theo phí dịch vụ. Health Net và nha sĩ sẽ bàn bạc với nhau để quyết định khoản chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để biết thêm về cách thức Health Net trả tiền cho các nha sĩ, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Yêu cầu chúng tôi thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ được đài thọ, hãy gọi ngay cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nếu quý vị trả tiền cho một dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng đáng lý Health Net phải đài thọ, hãy gửi yêu cầu thanh toán hóa đơn cho chúng tôi. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711) để lấy biểu mẫu yêu cầu thanh toán hóa đơn, hoặc để được giúp đỡ nộp yêu cầu thanh toán hóa đơn. Quý vị phải sử dụng biểu mẫu yêu cầu thanh toán hóa đơn để cho chúng tôi biết bằng văn bản lý do tại sao quý vị đã phải trả tiền.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

3. Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NHA KHOA NÀO SẼ CHĂM SÓC CHO QUÝ VỊ.

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Xin quý vị luôn mang theo trong người thẻ ID nha khoa và thẻ Medi-Cal BIC. Không bao giờ để người khác dùng thẻ ID và thẻ BIC của quý vị. Nha sĩ còn được gọi là nhà cung cấp dịch vụ nha khoa.

Hội viên phải chọn một Nha Sĩ Chăm Sóc Chính (PCD) trong mạng lưới của chúng tôi. Mạng lưới của Health Net là một nhóm các nha sĩ làm việc cho chúng tôi. Quý vị phải chọn PCD trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi gia nhập Health Net. Nếu quý vị không chọn nha sĩ PCD, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCD hoặc các PCD khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong Health Net. Nếu quý vị có nha sĩ mà quý vị muốn tiếp tục dùng, hoặc quý vị muốn tìm một PCD mới, quý vị có thể tìm trong Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa. Danh mục này có tất cả các PCD trong mạng lưới chương trình của chúng tôi. Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa có những thông tin khác để giúp cho quý vị chọn lựa. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa trên trang mạng của chúng tôi tại www.hndental.com.

Nếu quý vị không thể nhận sự chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa tham gia trong mạng lưới của chúng tôi, PCD của quý vị phải yêu cầu Health Net cho phép gửi quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa ngoài mạng lưới. Vui lòng đọc phần còn lại của Chương này để tìm hiểu thêm về PCD, Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa và mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của chúng tôi.

Khi quý vị gọi điện thoại cho PCD để lấy hẹn, xin vui lòng nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là hội viên của Health Net. Báo cho họ biết số thẻ ID bảo hiểm nha khoa của quý vị.

Để tận dụng lần đi khám với nha sĩ:

- Mang theo Thẻ Nhận Dạng chương trình Medi-Cal (BIC) của quý vị



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Mang theo Thẻ Nhận Dạng (ID) bảo hiểm nha khoa của quý vị
- Mang theo thẻ ID hoặc bằng lái xe California còn hiệu lực của quý vị
- Nhớ Số An Sinh Xã Hội của quý vị
- Mang theo danh sách các loại thuốc quý vị sử dụng
- Sẵn sàng nói chuyện với PCD của quý vị về bất cứ vấn đề nha khoa nào quý vị hay con em quý vị gặp phải.
- Nhớ gọi báo cho văn phòng PCD nếu quý vị bị trễ hoặc không thể đến khám trong buổi hẹn.

Chăm sóc nha khoa định kỳ

Sức khỏe răng miệng là phần quan trọng trong sức khỏe tổng quát và sự khỏe mạnh của con người. Chương trình Medi-Cal Dental khuyến nghị quý vị nên cho con em bắt đầu đi khám với nha sĩ ngay khi có chiếc răng đầu tiên hoặc lần sinh nhật đầu tiên. Chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc nha khoa thông thường. Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ của quý vị do PCD thực hiện. Một số dịch vụ có thể được giới thiệu đến các nha sĩ chuyên khoa và một số dịch vụ có thể phải được cho phép trước (chấp thuận trước).

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

Health Net khuyến nghị rằng, với tư cách là một hội viên mới, quý vị nên thăm khám với PCD mới của mình trong chín mươi (90) ngày tới để được đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của IHA là giúp PCD của quý vị tìm hiểu về tiền sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCD của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử sức khỏe hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành bằng câu hỏi. PCD của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về chương trình tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để xếp lịch IHA, hãy nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là hội viên của Health Net. Chuẩn bị số ID Health Net của quý vị. Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Health Net của quý vị khi đến buổi hẹn.

Quý vị cũng nên mang theo danh sách các loại thuốc và thắc mắc của quý vị đến buổi hẹn. Sẵn sàng nói chuyện với PCD của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhớ gọi báo cho văn phòng PCD nếu quý vị bị trễ hoặc không thể đến khám trong buổi hẹn.

Mọi dịch vụ chăm sóc nha khoa phải đáp ứng yêu cầu của chương trình Medi-Cal Dental để được đài thọ.

Dịch vụ nha khoa có thể được đài thọ cho trẻ em là:

- Khám và chụp quang tuyến
- Làm sạch răng
- Trị liệu bằng chất fluoride
- Thoa chất trám phủ bề mặt răng
- Trám răng
- Bọc răng
- Nhổ răng
- Lấy tủy răng



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Niềng răng

Dịch vụ nha khoa có thể được đài thọ cho người lớn là:

- Khám và chụp quang tuyến
- Làm sạch răng
- Cạo vôi răng chuyên sâu (cạo vôi và nạo túi nha chu)
- Trị liệu bằng chất fluoride
- Trám răng
- Bọc răng do phòng làm răng thực hiện
- Điều trị tủy răng
- Nhổ răng
- Bọc răng làm sẵn
- Răng giả toàn phần và bán phần (trong một số trường hợp nhất định)
- Các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế khác

Để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ nha khoa cho trẻ em và người lớn, vui lòng đọc Chương bốn (4) của cuốn sổ tay này.

Chăm sóc nha khoa khẩn cấp

Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nha khoa khẩn cấp. Nếu quý vị cần đến khám với nha sĩ ngay nhưng không phải là trường hợp cấp cứu, chúng tôi có thể lấy hẹn cho quý vị đến để được chăm sóc nha khoa khẩn cấp trong vòng bảy mươi hai (72) giờ.

Trong giờ làm việc thông thường, hãy gọi cho nha sĩ của quý vị để được giúp đỡ. Sau giờ làm việc, xin vui lòng thử gọi cho nha sĩ của quý vị trước. Nếu quý vị không gọi được cho nha sĩ của quý vị, xin vui lòng gọi Health Net vào bất kỳ giờ nào tại số 1-877-550-3868 (TTY 711) để được giúp đỡ.

Chăm sóc nha khoa cấp cứu

Health Net đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nha khoa cấp cứu. Một trường hợp nha khoa cấp cứu có thể là đau, chảy máu, hoặc sưng có thể gây tổn hại cho quý vị hoặc cho răng của quý vị nếu không được chữa trị ngay. Dịch vụ chăm sóc nha khoa cấp cứu được cung cấp hai mươi bốn (24) giờ mỗi ngày, bảy (7) ngày một tuần. Quý vị không cần được chấp thuận từ Health Net để được chăm sóc nha khoa cấp cứu.

Trong giờ làm việc thông thường, hãy gọi cho nha sĩ của quý vị để được giúp đỡ. Sau giờ làm việc, xin vui lòng thử gọi cho nha sĩ của quý vị trước. Nếu quý vị không gọi được cho nha sĩ của quý vị, xin vui lòng gọi Health Net vào bất kỳ giờ nào tại số 1-877-550-3868 (TTY 711) để được giúp đỡ.

Quý vị cũng có thể gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Nếu quý vị đang đi xa nhà, quý vị có thể tìm một nha sĩ gần với nơi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nha sĩ không có hợp đồng với Health Net có thể yêu cầu quý vị trả tiền cho việc chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị trả tiền cho việc chăm sóc cấp cứu, chúng tôi sẽ trả lại cho quý vị khoản tiền đó.

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



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Nếu quý vị cần được trợ giúp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Nơi nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa

Quý vị sẽ được PCD cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc. PCD của quý vị sẽ thực hiện hầu hết việc chăm sóc nha khoa định kỳ cho quý vị. PCD của quý vị sẽ giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa

Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa của Health Net có các nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào mạng lưới của Health Net. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với Health Net.

Trong Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa của Health Net có danh sách các nha sĩ, nha sĩ chuyên khoa, các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC)

Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa có ghi tên, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa. Danh mục này cho biết nhà cung cấp dịch vụ có nhận bệnh nhân mới hay không, khả năng văn hóa và ngôn ngữ của nhà cung cấp (tức là các ngôn ngữ do nhà cung cấp hoặc thông dịch viên y tế có kỹ năng tại văn phòng của nhà cung cấp, bao gồm cả Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ) và liệu nhà cung cấp có hoàn thành khóa đào tạo về năng lực văn hóa hay không. Danh mục cũng cho biết khả năng ra vào tòa nhà thực tế đối với người khuyết tật.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa trên mạng tại www.hndental.com. Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa

Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa là nhóm các nha sĩ và nha sĩ chuyên khoa làm việc với Health Net. Quý vị sẽ được cấp các dịch vụ được đài thọ qua mạng lưới của chúng tôi.

Trong mạng lưới

Quý vị sẽ dùng các nha sĩ thuộc mạng lưới của Health Net để được chăm sóc nha khoa mà quý vị cần. Quý vị sẽ được PCD của quý vị cung cấp các dịch vụ phòng ngừa và định kỳ. Quý vị cũng sẽ dùng các nha sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của chúng tôi.

Để yêu cầu Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa bao gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa trên trang mạng tại www.hndental.com



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Nếu quý vị cần được chăm sóc nha khoa khẩn cấp hoặc cấp cứu, xin gọi PCD của quý vị. Nếu cần được trợ giúp để sắp xếp lịch hẹn, hoặc khi quý vị đang ở ngoài khu vực cư ngụ, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Trong trường hợp cấp cứu y tế, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoài mạng lưới

Các nha sĩ ngoài mạng lưới là những người không có thỏa thuận làm việc với Health Net. Ngoại trừ việc chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu, có thể quý vị phải trả cho việc chăm sóc của các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc nha khoa được đài thọ, quý vị có thể nhận được những dịch vụ này ngoài mạng lưới miễn phí nếu những dịch vụ này là cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần trợ giúp với những dịch vụ ngoài mạng lưới, xin vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi và cần được chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi ngay cho PCD của quý vị. Hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nếu quý vị có thắc mắc về việc chăm sóc ở ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực phục vụ, xin gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nha sĩ

Quý vị sẽ chọn một nha sĩ chăm sóc chính (PCD) từ Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa thuộc Health Net. PCD của quý vị phải là nha sĩ có tham gia trong chương trình. Điều này có nghĩa là nha sĩ này phải ở trong mạng lưới của chúng tôi. Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa của chúng tôi, xin vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Quý vị nên gọi nếu quý vị muốn biết chắc là PCD quý vị chọn vẫn còn nhận bệnh nhân mới. Nếu quý vị đang khám với nha sĩ cho một số vấn đề trước khi quý vị trở thành hội viên của Health Net, quý vị có thể tiếp tục đi khám với nha sĩ đó. Điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm phần chăm sóc liên tục ở Chương hai (2) của cuốn sổ tay hội viên này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nha sĩ gia đình (Primary Care Dentist, PCD)

Hội viên mới phải chọn PCD trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi ghi danh vào Health Net. Quý vị có thể chọn một nha sĩ tổng quát làm PCD cho mình.

Quý vị cũng có thể chọn một Trung Tâm Y Tế đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), y viện cộng đồng, Y Viện cho Người Mỹ Bản Xứ (Native American Health Clinic) hoặc các cơ sở chăm sóc chính có dịch vụ chăm sóc nha khoa làm PCD cho mình nếu họ thuộc mạng lưới của Health Net và nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận dịch vụ của họ. Các trung tâm này nằm trong các khu vực không có nhiều dịch vụ chăm sóc nha khoa.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Quý vị có thể chọn cùng PCD hoặc PCD khác cho tất cả mọi người là hội viên của Health Net trong gia đình của quý vị.

Nếu quý vị không chọn PCD trong vòng ba mươi (30) ngày, một nha sĩ làm việc cho ban chăm sóc hội viên của Health Net sẽ chọn PCD cho quý vị.

Nha sĩ PCD của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu nhu cầu nha khoa của quý vị
- Giữ hồ sơ nha khoa của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc nha khoa phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần

Quý vị có thể xem trong Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa để tìm PCD trong mạng lưới của Health Net. Trong Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa có danh sách các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) làm việc với Health Net.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp dịch vụ nha khoa trên trang mạng tại www.hndental.com. Hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi để biết xem nha sĩ PCD quý vị muốn chọn có nhận bệnh nhân mới hay không.

Chọn Nha Sĩ

Quý vị là người biết rõ hơn ai hết nhu cầu chăm sóc nha khoa của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên tự chọn PCD cho mình. Tốt nhất là quý vị nên giữ và sử dụng cùng một PCD để họ có thể biết được nhu cầu chăm sóc nha khoa của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi PCD mới, quý vị có thể đổi mỗi tháng một lần. Quý vị phải chọn một PCD trong mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của Health Net và đang nhận bệnh nhân mới.

Nha sĩ quý vị chọn sẽ trở thành PCD của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp sau khi quý vị đổi. Để đổi PCD, xin quý vị gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đổi PCD nếu PCD không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của chúng tôi, hoặc không chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị. Health Net hoặc PCD của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCD khác vì quý vị không hòa hợp hoặc không đồng ý với PCD của quý vị, hoặc vì quý vị bỏ lỡ hẹn hoặc trễ hẹn. Nếu chúng tôi cần đổi PCD của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do bằng văn bản. Nếu quý vị đổi PCD, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên chương trình bảo hiểm nha khoa mới qua bưu điện. Trên thẻ sẽ có tên của PCD mới của quý vị. Hãy gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có điều gì thắc mắc về việc được cấp thẻ ID mới.

Cuộc hẹn và đến khám

Khi quý vị cần được chăm sóc nha khoa:

- Gọi cho nha sĩ PCD
- Chuẩn bị sẵn số ID Health Net khi gọi
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID bảo hiểm nha khoa của quý vị khi đến văn phòng vào buổi hẹn



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Mang theo giấy căn cước hoặc bằng lái xe
- Hãy đến đúng giờ hẹn
- Gọi ngay nếu quý vị không thể giữ hẹn hoặc sẽ đến trễ
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi trong trường hợp quý vị cần hỏi nha sĩ

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả khoản khấu trừ hoặc đồng thanh toán nào cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nha sĩ. Quý vị có thể nhận được một Giải Thích về Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc giấy xác nhận của nha sĩ. EOB và giấy xác nhận không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho chúng tôi biết số tiền bị tính, ngày phục vụ và lý do của hóa đơn. Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng thanh toán, quý vị cũng có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán. Quý vị phải cho chúng tôi biết bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải trả tiền cho món đồ hoặc dịch vụ. Chúng tôi sẽ xem thư yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không.

Nếu có điều gì thắc mắc hoặc cần lấy biểu mẫu yêu cầu thanh toán, vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Giới thiệu

PCD của quý vị sẽ viết giấy giới thiệu để gửi quý vị đến một nha sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Nha sĩ chuyên khoa là nha sĩ có trình độ học vấn cao trong một lĩnh vực nha khoa. PCD của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một nha sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCD của quý vị có thể giúp quý vị lấy hẹn để gặp nha sĩ chuyên khoa PCD của quý vị có thể đưa cho quý vị một mẫu đơn để đưa cho nha sĩ chuyên khoa. Nha sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCD của quý vị. Nếu quý vị muốn có một bản sao của quy định giới thiệu của chúng tôi, vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Các cuộc thăm khám với PCD
- Chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp

Được cho phép trước

Đối với một số dịch vụ, PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần hỏi chúng tôi trước khi quý vị được chăm sóc. Điều này được gọi là cho phép trước hoặc chấp thuận trước. Điều này có nghĩa là Health Net đồng ý rằng sự chăm sóc cần thiết về mặt y tế.

Chăm sóc cần thiết về mặt y tế nếu đó là việc chăm sóc để ngăn chặn và trị dứt một chứng bệnh trên miệng và mặt, nhiễm trùng, đau, để trả lại cho răng hình thức và chức năng của răng, hoặc để sửa hình dạng hoặc chức năng của mặt. Các dịch vụ nha khoa phải đáp ứng các quy tắc của chương trình Medi-Cal cho sự cần thiết về y tế.

Các dịch vụ nha khoa này cần được cho phép trước, ngay cả khi những dịch vụ này được thực hiện bởi nha sĩ trong mạng lưới của Health Net:



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Lấy tủy răng
- Bọc răng
- Răng giả toàn bộ/một phần
- Cạo vôi răng chuyên sâu (cạo vôi và nạo túi nha chu)
- Gây mê tổng quát và gây mê truyền tĩnh mạch (IV)

Những dịch vụ nha khoa khác mà nha sĩ của quý vị đề nghị cũng có thể cần được cho phép trước. Đối với một số dịch vụ, như chăm sóc do nha sĩ chuyên khoa thực hiện, quý vị cần phải được cho phép trước nếu quý vị nhận sự chăm sóc bên ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng năm (5) ngày làm việc, đối với dịch vụ thông thường, hoặc bảy mươi hai (72) giờ cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.

Chúng tôi sẽ xét yêu cầu của quý vị để quyết định xem sự chăm sóc này có cần thiết về mặt y tế và có được đài thọ hay không. Chúng tôi **không** trả tiền cho những nhân viên duyệt xét của chúng tôi để từ chối đài thọ bảo hiểm hoặc dịch vụ nha khoa. Nếu chúng tôi không phê duyệt dịch vụ chăm sóc đó, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do tại sao. Health Net sẽ liên lạc với quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin hoặc có thêm thời giờ để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà PCD của quý vị nói rằng quý vị cần, hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn có một ý kiến thứ hai nếu quý vị không biết chắc là quý vị cần được điều trị hay giải phẫu theo chỉ định không. Để có ý kiến thứ hai, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) và chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ nha khoa trong mạng lưới để xin ý kiến thứ hai.

Chúng tôi sẽ trả tiền cho quý vị được có ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nha sĩ trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị lấy ý kiến thứ hai từ một nha sĩ trong mạng lưới. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng bảy mươi hai (72) giờ, nếu quý vị yêu cầu dịch vụ khẩn cấp. Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, thì quý vị có thể kháng nghị. Để tìm hiểu thêm về thủ tục kháng nghị, xin vào xem Chương bảy (7) trong cuốn sổ tay này.

Nhận Chăm Sóc Kịp Thời

Các nha sĩ trong mạng lưới của Health Net phải sắp xếp cuộc hẹn cho quý vị trong quãng thời gian như sau:

- Hẹn khám định kỳ (bao gồm chăm sóc phòng ngừa) – bốn (4) tuần
- Hẹn khám với nha sĩ chuyên khoa – ba mươi (30) ngày làm việc (từ 21 tuổi trở lên); 30 ngày lịch (dưới 21 tuổi)
- Hẹn khám chăm sóc khẩn cấp – bảy mươi hai (72) giờ
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa cấp cứu – Phải có sẵn hai mươi bốn (24) giờ, bảy (7) ngày một tuần
- Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc thông thường - mười (10) phút
- Thời gian chờ tại văn phòng cho lịch hẹn theo lịch trong giờ làm việc thông thường - ba mươi (30) phút



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Các Dịch Vụ Giáo Dục Sức Khỏe Nha Khoa

Các dịch vụ giáo dục sức khỏe nha khoa là một phần của các dịch vụ phòng ngừa và thăm khám chăm sóc sức khỏe răng miệng ban đầu. Các hội viên có thể đọc nhiều bài báo về sức khỏe răng miệng và thuốc men tại www.healthnetdental.com.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị đài thọ những gì

Trong phần này, chúng tôi giải thích tất cả các dịch vụ được đài thọ của quý vị với tư cách hội viên của Health Net. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị được cung cấp miễn phí miễn là những dịch vụ này phải cần thiết về mặt y tế. Chăm sóc cần thiết về mặt y tế nếu đó là việc chăm sóc để ngăn chặn và trị dứt một chứng bệnh trên miệng và mặt, nhiễm trùng, đau, để trả lại cho răng hình thức và chức năng của răng, cũng như để sửa hình dạng hoặc chức năng của mặt.

Chúng tôi cung cấp các loại dịch vụ nha khoa sau đây:

Loại dịch vụ	Ví dụ
☐ Chẩn đoán	Khám, Chụp quang tuyến
☐ Phòng ngừa	Làm sạch răng, điều trị bằng fluorua, thoa chất trám phủ bề mặt răng (cho trẻ em)
☐ Phục hồi	Trám răng, bọc răng
☐ Điều trị nội nha	Lấy tủy toàn bộ, lấy gân máu
☐ Nha chu	Làm sạch kỹ
☐ Răng Giả Có Thể Tháo Rời	Răng giả toàn bộ và một phần, chỉnh lại
☐ Giải Phẫu Răng Hàm Mặt	Nhổ răng
☐ Chỉnh hình răng	Niềng răng (đối với trẻ em mắc chứng rối loạn chuyển hóa nặng)
☐ Phụ trợ	Gây tê giảm đau, gây mê toàn thân

Vui lòng đọc bản tóm tắt các quyền lợi và từng phần dưới đây để biết chính xác các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Tóm tắt các quyền lợi

Dưới đây là bản tóm tắt các quyền lợi chăm sóc nha khoa cho người lớn và trẻ em:

✓ Quyền lợi ✗ Không phải là quyền lợi

Thủ Tục	Phạm Vi Toàn Diện	Phạm Vi Giới Hạn	Liên Quan Đến Mạng Thai	Sống tại một Cơ sở y tế (SNF/ICF)
Khám răng miệng (Chỉ dành cho trẻ dưới 3 tuổi)	✓	✗	✗	✓
Khám lần đầu tiên (từ 3 tuổi trở lên)	✓	✗	✓	✓
Khám định kỳ (từ 3 tuổi trở lên)	✓	✗	✓	✓
Làm sạch răng định kỳ	✓	✗	✓	✓
Thoa fluorua	✓	✗	✓	✓
Dịch Vụ Phục Hồi – Trám Răng/Bọc Răng	✓	✗	✓	✓
Bọc răng ^{*^}	✓	✗	✓	✓
Lấy Cao Răng và Nạo Túi Nha Chu (làm sạch kỹ) ^{**}	✓	✗	✓	✓
Bảo Dưỡng Nha Chu (nướu răng)	✓	✗	✓	✓
Lấy Gân Máu Răng Cửa (ở trước)	✓	✗	✓	✓
Lấy Gân Máu Răng ở Trong (phía sau) [^]	✓	✗	✓	✓
Hàm Giả Một Phần [^]	✓	✗	✓	✓
Răng Giả Toàn Bộ	✓	✗	✓	✓
Nhổ Răng/Giải Phẫu Răng Hàm Mặt	✓	✓	✓	✓
Dịch Vụ Cấp Cứu	✓	✓	✓	✓

Trường hợp ngoại lệ:

*1. Không phải là quyền lợi cho hội viên dưới 13 tuổi.

^2. Hơn 21 tuổi, cho phép trong hoàn cảnh đặc biệt.

**Không phải là quyền lợi cho hội viên dưới 13 tuổi. Được cho phép trong những trường hợp đặc biệt.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Dịch vụ nha khoa từ xa

Nha khoa từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm thực tế với nha sĩ của quý vị. Nha khoa từ xa có thể liên quan đến việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc nha khoa từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nha sĩ của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp.

Điều quan trọng là cả quý vị và nha sĩ của quý vị đồng ý rằng việc sử dụng nha khoa từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có thể liên hệ với nha sĩ của mình để tìm hiểu những loại dịch vụ nào có thể có sẵn thông qua nha khoa từ xa.

Mức độ thường xuyên của dịch vụ

Dịch vụ chăm sóc nha khoa được đài thọ nếu xét thấy cần thiết về mặt y tế. Tuy nhiên, với một số dịch vụ, có giới hạn xem quý vị có thể sử dụng dịch vụ này bao nhiêu lần trong một quãng thời gian. Sau đây là một số dịch vụ thông thường có các giới hạn:

- Khám với nha sĩ – Mỗi sáu (6) tháng (dưới 21 tuổi); Mỗi mười hai (12) tháng (từ 21 tuổi trở lên)
- Chụp quang tuyến một bên – Mỗi sáu (6) tháng
- Chụp quang tuyến miệng đầy đủ – Mỗi ba mươi sáu (36) tháng (từ 11 tuổi trở lên)
- Chụp quang tuyến toàn cảnh – Mỗi ba mươi sáu (36) tháng
- Đánh giá nguy cơ bệnh mục xương – Nguy cơ thấp mỗi sáu (6) tháng; Nguy cơ trung bình mỗi bốn (4) tháng; Nguy cơ cao mỗi ba (3) tháng; từ 0-6 tuổi cho mọi mức nguy cơ
- Làm sạch răng – Mỗi sáu (6) tháng (dưới 21 tuổi); Mỗi mười hai (12) tháng (từ 21 tuổi trở lên)
- Thoa fluoride vào chỗ cần thiết – Mỗi bốn (4) tháng (từ 0-6 tuổi); Mỗi sáu (6) tháng (từ 6 đến 21 tuổi); Mỗi mười hai (12) tháng (từ 21 tuổi trở lên)
- Thoa chất trám phủ răng – Mỗi ba mươi sáu (36) tháng (chỉ cho hội viên dưới 21 tuổi), chỉ thoa cho các răng hàm
- Trám răng – Mỗi mười hai (12) tháng (cho mỗi răng sữa); Mỗi ba mươi sáu (36) tháng (cho mỗi răng vĩnh viễn)
- Bọc răng – Mỗi năm (5) năm (từ 13 tuổi trở lên)
- Làm sạch răng chuyên sâu (cạo vôi/nạo túi nha chu) – Mỗi hai mươi bốn (24) tháng cho mỗi một phần tư hàm (từ 13 tuổi trở lên)
- Hàm giả toàn phần và bán phần – Mỗi năm (5) năm
- Sửa và đệm hàm giả – Mỗi năm hai (2) lần



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Các dịch vụ bổ sung chăm sóc nha khoa nhi

Dịch vụ Khám Kiểm Tra, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)

Chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ EPSDT. Các dịch vụ EPSDT bao gồm mọi dịch vụ được Denti-Cal đài thọ. Nếu quý vị dưới 21 tuổi, quý vị có thể nhận được thêm các dịch vụ không được Denti-Cal đài thọ miễn là những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế. Đây là những dịch vụ bổ sung thêm cho các quyền lợi bình thường của Denti-Cal, ngay cả nếu các dịch vụ vượt quá giới hạn tần suất được cho phép. Nếu quý vị cần một trong các dịch vụ bổ sung này, nha sĩ của quý vị sẽ yêu cầu với chúng tôi. Mọi yêu cầu đều được gửi tới Health Net để được chấp thuận.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về quyền lợi EPSDT, xin vui lòng gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu

Quý vị có thể dùng phương tiện Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) khi quý vị không thể, vì lý do y tế hoặc thể chất, đi đến nơi quý vị có hẹn liên quan đến y tế bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc xe taxi, và chương trình có đài thọ cho tình trạng nha khoa của quý vị.

NEMT là xe cứu thương, xe van chở được băng-ca, xe van chở được xe lăn hoặc chuyên chở bằng máy bay NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hay xe taxi. Health Net cho phép quý vị dùng phương tiện NEMT với giá thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần xe đưa đón đến nơi hẹn khám bệnh. Điều đó có nghĩa là, ví dụ: khi tình trạng y tế hoặc thể chất của quý vị cho phép, quý vị có thể di chuyển được bằng xe van chở được xe lăn, Health Net sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được phép di chuyển bằng phương tiện hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị khiến cho bất cứ hình thức di chuyển trên đường nào cũng không thể thực hiện.

Quý vị phải dùng NEMT khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế, theo toa của bác sĩ; hoặc
- Vì lý do y tế hoặc thể chất, quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe van để đi đến nơi quý vị có hẹn;
- Được Health Net đồng ý trước theo toa của bác sĩ.

Nếu quý vị muốn yêu cầu được cấp phương tiện NEMT, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) ít nhất là mười (10) ngày làm việc (từ thứ Hai - thứ Sáu) trước ngày quý vị có hẹn. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Giới Hạn của NEMT

Không có giới hạn nào để được cấp NEMT để đi đến hoặc trở về từ các buổi hẹn nha khoa được Health Net đài thọ khi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã cho toa cho quý vị.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Trường Hợp Nào Sẽ Không Áp Dụng?

Nếu tình trạng sức khỏe và thể chất của quý vị cho phép quý vị đến hẹn khám chữa bệnh bằng xe hơi, xe buýt, xe taxi hoặc những phương tiện giao thông dễ sử dụng khác. Phương tiện di chuyển sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ này không được đài thọ bởi Health Net. Có danh sách các dịch vụ được đài thọ trong cuốn sổ tay hội viên này và Sổ Tay Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa Medi-Cal.

Chi Phí của Hội Viên

Hội viên không phải trả chi phí di chuyển khi được Health Net chấp thuận.

Chuyên Chở Không Phải Y Tế

Quý vị có thể sử dụng Chuyên Chở Không Phải Y Tế (NMT) khi:

- Đến cuộc hẹn và đi về cho một dịch vụ được Health Net đài thọ được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho toa.

Health Net cho phép quý vị dùng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc một phương tiện chuyên chở tư nhân/công cộng nào khác để đưa quý vị đến nơi quý vị có hẹn chăm sóc nha khoa cho các dịch vụ nha khoa được bảo hiểm theo chương trình bao gồm hoàn tiền theo đoạn đường tính bằng dặm khi sử dụng xe tư nhân do người được hưởng quyền lợi sắp xếp và không thông qua môi giới, thẻ đi xe buýt, phiếu đi taxi hoặc vé xe lửa. Health Net cho phép quý vị dùng loại phương tiện NMT với giá thấp nhất khi quý vị có nhu cầu về y tế mà chương trình có thể cung cấp cho quý vị ngay lúc quý vị có hẹn.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT, vui lòng gọi Health Net theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) ít nhất mười (10) ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước ngày quý vị có hẹn hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có hẹn khám khẩn cấp. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Giới hạn của NMT

Không có giới hạn nào để được cấp NEMT để đi đến hoặc trở về từ các buổi hẹn nha khoa được Health Net đài thọ khi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã cho toa cho quý vị.

Trường Hợp Nào Sẽ Không Áp Dụng?

NMT không áp dụng nếu:

- Cần phải có xe cứu thương, xe van chở được băng-ca, xe van chở được xe lăn hoặc một hình thức NMT nào khác vì lý do y tế để đi đến nơi được cung cấp dịch vụ được đài thọ.
- Dịch vụ này không được Health Net đài thọ. Có danh sách các dịch vụ được đài thọ trong cuốn sổ tay hội viên này.

Chi Phí của Hội Viên

Hội viên không phải trả chi phí di chuyển khi được Health Net chấp thuận.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Những gì chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị không đài thọ

Dịch vụ nha khoa Medi-Cal không đài thọ những dịch vụ nha khoa này, cho hội viên trên 21 tuổi:

- Bọc răng với kim loại xa xỉ (vàng)
- Rửa nướu
- Các thủ thuật được coi là "toàn cầu" hoặc "bao gồm", với quyền lợi không được đài thọ
- Để linh hoạt cho răng giả một phần
- Tư vấn với nha sĩ chuyên khoa
- Điều trị chỉnh hình răng (niềng răng)
- Bọc răng do phòng làm răng thực hiện với răng sau không hỗ trợ răng giả hiện có hoặc được phê duyệt điều trị
- Bọc răng do phòng làm răng thực hiện cho các răng trước không cho thấy tình trạng hỏng răng như mất $\frac{1}{2}$ bề mặt cắn, $\frac{1}{2}$ chiều dài của răng hoặc $\frac{1}{2}$ toàn bộ răng.
- Dịch vụ phục hình và bọc răng không phải là một quyền lợi khi có nghi ngờ về tiên lượng của răng do không thể phục hồi hoặc liên quan đến nha chu.
- Dịch vụ phục hình và bọc răng được cung cấp chỉ nhằm mục đích thay thế cấu trúc răng bị mất do mòn, mài mòn, bào mòn hoặc vì mục đích thẩm mỹ không phải là một quyền lợi.
- Làm sạch chuyên khoa/Lấy cao răng khi chụp X-quang không cho thấy lượng tiêu xương đáng kể và sự hiện diện của cặn vôi dưới đường viền nướu.
- Răng giả một phần bằng kim loại trừ khi có răng giả toàn phần hiện có hoặc dự định được chữa trị được phê duyệt ở vòm bên kia
- Răng giả bán phần cố định (cầu răng) trừ khi có các điều kiện về y khoa đặc biệt.
- Trồng răng và các dịch vụ liên quan đến trồng răng trừ khi có các điều kiện về y khoa đặc biệt. Điều kiện y khoa ngoại lệ bao gồm, nhưng không giới hạn trong những điều sau đây:
 - Ung thư khoang miệng cần phẫu thuật cắt bỏ và/hoặc bức xạ dẫn đến hỏng xương ổ răng, nơi các cấu trúc xương bị thiếu không thể hỗ trợ phục hình răng thông thường.
 - Mòn răng nghiêm trọng ở hàm dưới và/hoặc hàm trên mà không thể khắc phục bằng các thủ thuật mở rộng tiền đình hoặc thủ thuật nâng mũi, và bệnh nhân không thể ăn uống bình thường với các bộ phận giả thông thường.
 - Các dị dạng xương khiến không thể sử dụng các bộ phận giả thông thường (chẳng hạn như chứng loạn sản khớp, loạn sản ngoại bì, mất răng một phần và loạn sản xương sọ).
 - Thương tổn ở hàm, mặt hoặc đầu, nơi các cấu trúc xương còn lại không thể hỗ trợ các biện pháp phục hình nha khoa thông thường.

Dịch vụ nha khoa ngoài phạm vi Quận Sacramento không được đài thọ trừ trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

gọi Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại www.smilecalifornia.org.

Những dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả Health Net và Medi-Cal đều không đài thọ, gồm có:

- Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS)
- Các dịch vụ không liên quan đến nha khoa
- Bất kỳ dịch vụ nha khoa nào không được đài thọ bởi chương trình Medi-Cal Dental
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa bắt đầu trước khi đài thọ có hiệu lực hoặc sau khi chấm dứt bảo hiểm với Chương Trình
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa, thủ thuật, dụng cụ hoặc phương pháp phục hồi để điều trị chứng Rối Loạn Chức Năng Khớp Hàm Mặt (Temporomandibular Joint Dysfunction, TMJ)
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa được cho là vì mục đích thẩm mỹ dựa trên sự duyệt xét chuyên môn
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa được cho là không cần thiết về mặt y tế dựa trên sự duyệt xét chuyên môn
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa để khôi phục lại cấu trúc răng mất do mài mòn, ăn mòn, do có tật nghiêng răng hoặc cắn răng
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa hoặc dụng cụ được nha sĩ chuyên khoa Chỉnh Hình cung cấp.
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa để nhổ răng hàm thứ ba (răng khôn) không có dấu hiệu bị sâu răng đáng kể, bị đau không thể cải thiện được và bị nhiễm trùng và/hoặc những chiếc răng này không cản trở các răng khác mọc ra.
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa sẽ thay đổi cách thức những chiếc răng mọc lên với nhau để cắn hoặc nhai
- Bất cứ dịch vụ chăm sóc nha khoa nào thực hiện bên ngoài văn phòng nha khoa quý vị được chỉ định, trừ khi được Health Net cho phép rõ ràng
- Bất cứ dịch vụ chăm sóc nha khoa định kỳ nào được thực hiện bởi nha sĩ hoặc nha sĩ chuyên khoa trong bệnh viện nội trú/ngoại trú

Vui lòng đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm. Hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS)

CCS là một chương trình của tiểu bang nhằm điều trị trẻ em dưới 21 tuổi có một số tình trạng sức khỏe, bệnh trạng hoặc bệnh kinh niên nào đó và những người đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Health Net hoặc PCP của quý vị nghĩ rằng con của quý vị có một tình trạng CCS, con của quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con của quý vị có hội đủ điều kiện hưởng dịch vụ CCS hay không. Nếu con của quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc này, con của quý vị sẽ được điều trị cho tình trạng CCS qua một nhà cung cấp dịch vụ thuộc



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

CCS. Health Net sẽ tiếp tục đòi hỏi các dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám tổng quát, chích ngừa vắc-xin và khám cho trẻ khỏe mạnh.

Health Net không đòi hỏi các dịch vụ chăm sóc do chương trình CCS cung cấp. Muốn CCS đòi hỏi cho những vấn đề này, CCS phải chấp thuận cho phép nhà cung cấp dịch vụ thực hiện dịch vụ cũng như cho phép các dịch vụ và dụng cụ. CCS không đòi hỏi tất cả mọi vấn đề. CCS đòi hỏi hầu hết các vấn đề mà hạn chế chức năng thể chất hoặc cần điều trị bằng thuốc, phương pháp giải phẫu hoặc điều trị phục hồi chức năng. CCS đòi hỏi cho trẻ em có những vấn đề như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu không đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Vấn đề về tuyến giáp trạng
- Bệnh tiểu đường
- Bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh về ruột
- Tình trạng sút mô/hở hàm ếch
- Chứng nứt xương cột sống
- Mất thính giác
- Chứng đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Động kinh không kiểm soát được
- Phong thấp
- Loạn dưỡng bắp thịt
- AIDS
- Thương tích ở đầu, não hoặc tủy sống nặng
- Phồng nặng
- Răng lệch trầm trọng

Tiểu bang đòi hỏi cho các dịch vụ CCS. Nếu con của quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con của quý vị sẽ tiếp tục được Health Net chăm sóc cho các vấn đề cần thiết về mặt y tế. Để tìm hiểu thêm về CCS, xin vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal

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

Health Net, Phòng Giáo Dục Sức Khỏe cung cấp các chương trình, dịch vụ và nguồn lực miễn phí để giúp các thành viên Medi-Cal giữ sức khỏe và quản lý tình trạng sức khỏe của họ. Các hội viên và nhà cung cấp có thể tìm thêm thông tin về các chương trình, dịch vụ và nguồn lực hiện có bằng cách truy cập:



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/health-net-medi-cal-wellness-programs.html hoặc gọi đến Tổng Đài Thông Tin Giáo Dục Sức Khỏe theo số (800) 804-6074 (TTY: 711).

Vui lòng đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm về các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal. Các hội viên và nhà cung cấp có thể tìm thêm thông tin về các chương trình, dịch vụ và nguồn lực hiện có bằng cách truy cập: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalDenti-Cal.aspx>

Một số chương trình bổ sung có sẵn thông qua Medi-Cal bao gồm:

Medi-Cal Waivers: một chương trình cung cấp các dịch vụ bổ sung cho các nhóm cá nhân cụ thể, các dịch vụ giới hạn cho các khu vực địa lý cụ thể và các nhà cung cấp bảo hiểm y tế cho những cá nhân có thể không hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

Chương Trình Thuốc Theo Toa Medicare Phần D: Luật bao gồm quyền lợi thuốc theo toa cho các hội viên Medicare Phần D.

Chương Trình Chăm Sóc Nhãn Khoa: Một quyền lợi sức khỏe được đài thọ cho hầu hết các hội viên hội đủ điều kiện theo Medi-Cal.

Phối hợp quyền lợi

Health Net cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị phối hợp các nhu cầu chăm sóc nha khoa. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề gì về sự chăm sóc nha khoa của quý vị hoặc của con quý vị, vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

5. Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

Health Net tự động cung cấp cho các hội viên trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi các dịch vụ nha khoa để đảm bảo rằng họ nhận được các dịch vụ nha khoa phòng ngừa phù hợp. Chương này giải thích về những dịch vụ đó.

Khám răng miệng

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, "quá trình mọc răng" sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám răng đầu tiên cho con mình ngay khi con mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy thời gian nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp cho:

Trẻ từ 1 đến 4 tuổi:

- Buổi hẹn nha khoa đầu tiên của trẻ
- Buổi khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám răng (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ sơ sinh đến 3 tuổi)
- Chụp quang tuyến
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Bôi fluoride (mỗi 6 tháng)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi:

- Khám răng (mỗi 6 tháng)
- Chụp quang tuyến
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Bôi fluoride (mỗi 6 tháng)
- Thoa chất trám phủ bề mặt răng hàm
- Trám răng



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Lấy tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13-20 tuổi:

- Khám răng (mỗi 6 tháng)
- Chụp quang tuyến
- Bôi fluoride (mỗi 6 tháng)
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Bọc răng
- Lấy tủy răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Lấy Cao Răng và Nạo Túi Nha Chu
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa Medi-Cal được đài thọ, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Health Net tại www.hndental.com.

Hỗ trợ nhận các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

Health Net sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi nhận những dịch vụ mà các em cần. Health Net có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ
- Tìm nhà cung cấp
- Đặt lịch hẹn cho quý vị
- Cung cấp điều phối chăm sóc đến đúng nơi chăm sóc vào đúng lúc từ nhà cung cấp thích hợp



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

6. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Health Net, quý vị có một số quyền và trách nhiệm. Chương này sẽ giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng sẽ cung cấp các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Health Net.

Quyền của quý vị

Hội viên Health Net có những quyền sau:

- Được đối xử với sự tôn trọng, và được cân nhắc kỹ lưỡng quyền của Hội Viên đối với việc bảo mật thông tin và nhu cầu giữ kín thông tin y tế và nha khoa của Hội Viên.
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm và dịch vụ của mình, bao gồm những Dịch Vụ Được Đài Thọ, các nha sĩ, và quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Được chọn Nha Sĩ Chăm Sóc Chính trong mạng lưới của Health Net
- Được tham gia đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc nha khoa của chính mình, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Để nêu lên khiếu nại, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc sự chăm sóc mà họ nhận được.
- Có thông dịch viên miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được quyền dùng Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), Y Viện cho Dân Bản Địa (Indian Health Service Facilities), và Dịch Vụ Cấp Cứu bên ngoài mạng lưới của Health Net theo luật liên bang.
- Để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu quý vị bị từ chối dịch vụ hoặc quyền lợi và quý vị đã nộp đơn kháng nghị với Health Net nhưng vẫn chưa hài lòng với quyết định hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định kháng nghị của quý vị sau 30 ngày, bao gồm thông tin về những trường hợp có thể được điều trần cấp tốc.
- Có quyền tiếp cận, nếu phù hợp về mặt pháp lý, bản sao hồ sơ nha khoa của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh lại cho đúng, như được quy định trong Bộ Luật 45 về các Quy Định của Liên Bang 164.524 và 164.526.
- Rút tên khỏi Health Net và đổi sang chương trình bảo hiểm nha khoa khác trong quận theo yêu cầu.
- Nhận tài liệu thông báo cho Hội Viên bằng văn bản được cung cấp bằng các định dạng khác (gồm chữ nổi Braille, bản in chữ cỡ lớn và băng ghi âm) theo yêu cầu và kịp thời thích hợp với định dạng được yêu cầu và theo Bộ Luật W & I Phần 14182 (b)(12).
- Không bị bất cứ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện để ép buộc, kỷ luật, lợi dụng, hoặc trả thù.
- Nhận thông tin về các lựa chọn chữa trị có sẵn và thay thế, được trình bày theo cách thức thích hợp cho điều kiện và khả năng hiểu biết của Hội Viên.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Tự do thực thi những quyền này mà không gây ảnh hưởng xấu đến cách thức quý vị được Nhà Cung Cấp Có Hợp Đồng, nhà cung cấp, hoặc Tiểu Bang đối xử.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của Health Net có các trách nhiệm sau:

- Hoàn tất việc điều trị với PCD được chỉ định.
- Tuân theo tất cả các quy định của văn phòng nha khoa về sự chăm sóc và hành vi.
- Theo quy trình giới thiệu để được chăm sóc chuyên khoa.
- Cho PCD của quý vị biết, theo sự hiểu biết tốt nhất, thông tin chính xác về sức khỏe thể chất và sức khỏe nha khoa của quý vị.
- Cho PCD của quý vị biết bất cứ lúc nào tình trạng sức khỏe thể chất hoặc nha khoa của quý vị thay đổi đột ngột.
- Cho PCD của quý vị biết rằng quý vị hiểu chương trình điều trị và những việc quý vị cần phải làm.
- Tuân theo chương trình điều trị mà quý vị đã hiểu và đồng ý với PCD và nha sĩ chuyên khoa.
- Đến khám theo hẹn trước với PCD và nha sĩ chuyên khoa.
- Cho PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị biết trước nếu quý vị không thể giữ đúng hẹn đến khám.
- Tự chịu trách nhiệm nếu quý vị từ chối không điều trị hoặc không làm theo chương trình điều trị, hướng dẫn hoặc lời khuyên của PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa.
- Hiểu quyền lợi nha khoa của quý vị, bao gồm những gì được đài thọ và không được đài thọ.
- Trả bất kỳ khoản lệ phí hoặc khoản tiền nào cho nha sĩ khi quý vị đồng ý hoàn thành những dịch vụ không được chương trình bảo hiểm đài thọ.

Cách thức tham gia chương trình với tư cách hội viên

Health Net muốn biết ý kiến của quý vị. Mỗi năm, chúng tôi có những cuộc họp để nói về những việc gì đang làm tốt và cách thức chúng tôi có thể cải thiện công việc. Hội viên được mời tham dự những buổi họp này. Hãy tham gia cùng chúng tôi và cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị!

Ủy Ban Chính Sách Công của Health Net

Chúng tôi có một ban gọi là Ủy Ban Chính Sách Công. Ủy ban này gồm có hội viên, nhân viên hỗ trợ và các thành viên của ủy ban tham gia. Ủy ban này thảo luận về cách cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Đề xuất các cách để phục vụ hội viên của chúng tôi tốt hơn
- Xem xét các chỉ số chất lượng để đảm bảo sự hài lòng của hội viên
- Đề xuất các cải tiến cho chương trình của Health Net
- Xem xét khả năng tài chính của Health Net để quản lý các dịch vụ nha khoa

Nếu quý vị muốn tham gia ủy ban này, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Thông Báo về Các Biện Pháp Thực Hành Bảo Vệ Quyền Riêng Tư

Bản tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục bảo mật hồ sơ nha khoa của Health Net có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Theo yêu cầu của luật pháp, thông báo này là về các quyền của quý vị, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi và các biện pháp thực hành bảo vệ quyền riêng tư liên quan đến việc giữ kín Thông Tin Sức Khỏe Cá Nhân (Personal Health Information, PHI). Thông báo này cũng nói về cách thức chúng tôi có thể thu thập, sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị. Chúng tôi phải tuân theo các quy định trong thông báo hiện đang có hiệu lực. Chúng tôi giữ quyền thỉnh thoảng thay đổi thông báo này và áp dụng những thay đổi này đối với tất cả PHI mà chúng tôi giữ. Quý vị có thể xem thông báo về quyền riêng tư gần đây nhất của chúng tôi trên trang mạng tại www.hndental.com

Vui lòng gọi đến Phòng Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-877-550-3868 (TTY: 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu để yêu cầu bản in của thông báo này.

Thông báo về luật pháp

Nhiều luật áp dụng cho Sở Tay Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi luật pháp không được trình bày hoặc giải thích trong cuốn sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là luật pháp tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Những luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể áp dụng.

Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán sau cùng

Đôi khi, một bên nào khác phải trả tiền trước cho các dịch vụ mà Health Net cung cấp cho quý vị. Chẳng hạn, nếu quý vị đã có bảo hiểm từ sở làm của mình. Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California có quyền và trách nhiệm thu lại tiền của các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên trả tiền đầu tiên. Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người hưởng quyền lợi bảo hiểm. Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal là bên trả tiền sau cùng.

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm

Chúng tôi phải sử dụng mẫu Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm (Notice of Adverse Benefit Determination, NABD) để thông báo cho quý vị về việc từ chối, chấm dứt và trì hoãn hoặc sửa đổi quyền lợi. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị với Health Net. Quý vị có thể tìm thông tin về cách nộp hồ sơ khiếu nại ở Chương bảy (7) trong cuốn Sổ Tay này.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

7. Báo cáo và giải quyết các vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể có với Health Net Dental:

- **Khiếu nại** (hay **phàn nàn**) là khi quý vị có vấn đề với Health Net, hoặc một nhà cung cấp, hoặc với việc chăm sóc hay chữa trị nha khoa mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp
- **Kháng nghị** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net không đài thọ cho các dịch vụ

Trước tiên, quý vị nên sử dụng quy trình khiếu nại và kháng nghị của Health Net để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất đi quyền pháp lý và biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ không kỳ thị hoặc trả thù vì quý vị đã khiếu nại với chúng tôi. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả hội viên. Nếu **phàn nàn** của quý vị không được giải quyết, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care, DMHC) California. Nếu quý vị không đồng ý với kết quả **kháng nghị** của mình, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang. Quý vị phải sử dụng tất cả mọi thủ tục kháng nghị nội bộ của Health Net trước khi có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.

Quý vị cũng có thể yêu cầu DMHC thực hiện Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). IMR là việc duyệt xét khách quan về một quyết định của Health Net. IMR quyết định sự cần thiết về mặt y tế, tranh chấp về khoản đài thọ, và trả tiền cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu. Quý vị phải nộp đơn xin IMR trong vòng sáu (6) tháng kể từ khi Health Net gửi cho quý vị quyết định kháng nghị bằng văn bản của quý vị.

Nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước (xem bên dưới để biết thêm thông tin về kháng nghị và Phiên Điều Trần Tiểu Bang), thì quý vị **không thể** xin thủ tục Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nhưng nếu quý vị yêu cầu lập thủ tục IMR trước và không đồng ý với quyết định đưa ra, quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Nhưng nếu quý vị yêu cầu lập thủ tục IMR trước và không đồng ý với quyết định đưa ra, quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang.

Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm đưa ra quy định về các chương trình dịch vụ chăm sóc y tế. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-877-550-3868 (TTY 711)** và sử dụng thủ tục khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe này trước khi liên lạc với sở. Sử dụng quy trình khiếu nại này sẽ không ngăn cản bất kỳ quyền pháp lý hay phương thức điều trị nào có thể sẵn có cho quý



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

vị. Nếu cần trợ giúp khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho cơ quan quản lý để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu lập thủ tục Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y khoa của chương trình bảo hiểm y tế liên quan tới sự cần thiết về y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề nghị, các quyết định về đài thọ bảo hiểm cho các thủ tục điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về chi phí cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. Cơ quan quản lý cũng có số điện thoại miễn phí **(1-888-446-2219)** và một đường dây TDD **(1-877-688-9891)** cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng **www.dmhca.gov** của cơ quan quản lý có mẫu đơn than phiền, mẫu đơn IMR và hướng dẫn trên mạng.

Văn phòng Thanh Tra Chăm Sóc được Quản Lý Medi-Cal của Sở Y Tế California (Department of Health Care Services, DHCS) cũng có thể giúp quý vị. Thanh Tra Viên có thể giúp đỡ các vấn đề mà chương trình chưa giải quyết; vấn đề tham gia, thay đổi hoặc ra khỏi chương trình; và những vấn đề khác của chương trình quản trị chăm sóc sức khỏe Medi-Cal. Quý vị có thể gọi Văn Phòng Thanh Tra tại số **1-888-452-8609**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách vấn đề hội đủ điều kiện của quận về tình trạng hội đủ điều kiện Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc chắn là mình nộp đơn khiếu nại với ai, vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Than phiền

Khiếu nại (hay phàn nàn) có thể được đưa lên về các vấn đề chăm sóc mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Than phiền cũng có thể là về Health Net. Xem bên dưới để biết thêm về kháng nghị và Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với PCD của quý vị hoặc với Health Net.

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn với chúng tôi qua điện thoại hoặc qua đường bưu điện. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn phàn nàn.

Để nộp đơn than phiền qua điện thoại, xin vui lòng gọi cho văn phòng PCD của quý vị hoặc gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho chúng tôi biết số thẻ ID bảo hiểm nha khoa, tên của quý vị và lý do quý vị than phiền.

Để nộp đơn than phiền qua bưu điện, xin vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn đến cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào. Nhớ ghi tên, số thẻ ID bảo hiểm nha khoa và lý do quý vị than phiền. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

- Vui lòng gửi về:
Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

- Trên mạng: www.hndental.com

Văn phòng của nha sĩ có các biểu mẫu than phiền hoặc quý vị có thể tìm biểu mẫu trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi. Nếu quý vị cần giúp đỡ để nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Trong vòng năm (5) ngày sau khi nhận được đơn phản nản của quý vị, chúng tôi sẽ viết thư báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được. Trong vòng ba mươi (30) ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết than phiền sẽ gây nguy hại cho cuộc sống, sức khỏe hoặc hoạt động của quý vị, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận đơn phản nản của quý vị.

Khiếu Nại:

Khiếu nại khác với phản nản. Kháng nghị là một yêu cầu cho Health Net duyệt xét và thay đổi quyết định của chúng tôi về việc đài thọ một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm (NABD) và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị hoặc PCD của quý vị có thể kháng nghị cho quý vị.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại hoặc thư gửi qua bưu điện. Quý vị phải nộp đơn kháng nghị trong vòng sáu mươi (60) ngày tính theo lịch kể từ ngày ghi trên thông báo mà quý vị đã nhận được.

- Bằng điện thoại: xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho biết tên, số ID chương trình và dịch vụ mà quý vị đang kháng nghị.
- Qua bưu điện: xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn đến cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào. Nhớ ghi tên của quý vị, số ID chương trình nha khoa và dịch vụ mà quý vị đang kháng nghị.
- Vui lòng gửi về:
Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- Trên mạng: www.hndental.com

Nếu thông báo mà chúng tôi gửi cho quý vị biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng lại, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ này trong thời gian quý vị kháng nghị. Để làm điều đó, quý vị hoặc PCD của quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày thông báo



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

được gọi cho quý vị. Quý vị cần cho chúng tôi biết là quý vị có muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để nộp đơn kháng nghị, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Trong vòng năm (5) ngày sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ viết thư báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được. Trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết quyết định kháng nghị của chúng tôi.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết kháng nghị của quý vị sẽ làm cho cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng của quý vị bị nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng bảy mươi hai (72) giờ sau khi nhận được kháng nghị của quý vị.

Điều Trần Tiểu Bang

Điều Trần Tiểu Bang là cuộc họp với những người từ Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS) California. Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu được Điều Trần Tiểu Bang **sau** khi quý vị đã thực hiện đầy đủ thủ tục kháng nghị với Health Net và quý vị vẫn chưa hài lòng với quyết định hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định kháng nghị của mình sau ba mươi (30) ngày.

Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Tiểu Bang qua điện thoại hay qua thư bưu điện. Quý vị phải yêu cầu một phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng một trăm hai mươi (120) ngày theo lịch kể từ ngày trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng nghị. PCD của quý vị có thể yêu cầu một cuộc Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị nếu họ được DSS chấp thuận.

Vui lòng gọi cho DSS để yêu cầu tiểu bang chấp thuận cho PCD của quý vị yêu cầu một phiên Điều Trần Tiểu Bang. Nếu thông báo mà chúng tôi gửi cho quý vị biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng lại, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ này trong thời gian chờ Phiên Điều Trần Tiểu Bang.

Để làm điều đó, quý vị hoặc PCD của quý vị phải yêu cầu Điều Trần Tiểu Bang trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày thông báo được gửi cho quý vị. Quý vị cần cho chúng tôi biết là quý vị có muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang, vui lòng gọi Văn Phòng Hồi Đáp Công Cộng thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS) California theo số **1-800-743-8525 (TTD 1-800-952-8349)**.

Để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang bằng thư, vui lòng điền vào mẫu đơn kèm theo thư thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị. Gửi về:

California Department of Social Services

Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.



State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần giúp đỡ yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Xin gọi 1-877-550-3868 (TTY 711). Tại phiên điều trần, quý vị sẽ đưa ra vấn đề theo quan điểm của quý vị. Chúng tôi sẽ đưa ra vấn đề theo quan điểm chúng tôi. Có thể mất đến chín mươi (90) ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để có một phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ gây nguy hại cho cuộc sống, sức khỏe hoặc hoạt động của quý vị, quý vị hoặc PCD của quý vị có thể gửi thư cho DSS Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). DSS phải đưa ra quyết định không trễ hơn ba (3) ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị đã nhận Điều Trần Tiểu Bang thì quý vị **không thể** yêu cầu lập thủ tục IMR. Nhưng, nếu quý vị yêu cầu lập thủ tục IMR trước và không hài lòng với kết quả, quý vị vẫn có thể yêu cầu Điều Trần Tiểu Bang.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghĩ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal đã gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền và trách nhiệm báo cáo điều đó.

Những hành động gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Sửa hồ sơ nha khoa
- Cho toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc nha khoa hơn là cần thiết về mặt y tế
- Gửi hóa đơn cho các dịch vụ không có thực hiện
- Gửi hóa đơn cho dịch vụ nha khoa chuyên khoa khi chuyên viên nha khoa không thực hiện dịch vụ

Gian lận, lãng phí và lạm dụng bởi người hưởng quyền lợi bảo hiểm gồm có:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID hội viên chương trình nha khoa hoặc thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị tương đương hoặc các loại thuốc tương tự hoặc cùng loại từ nhiều nhà cung cấp
- Đi đến phòng cấp cứu khi đây không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số thẻ ID bảo hiểm nha khoa của người khác

Để báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng, vui lòng viết tên, địa chỉ và số ID của người đã 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 người đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cho biết ngày của sự việc và bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Vui lòng gửi về:



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Health Net Dental
C/O LIBERTY Dental Plan
Special Investigation Unit
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6440

Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Nóng hai mươi bốn (24) giờ phụ trách Vấn Đề Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng của chúng tôi theo số 1-888-704-9833.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Phòng Dịch Vụ Hội Viên Health Net 1-877-550-3868 (TTY 711)
- Đường dây cho Người Hưởng Quyền Lợi Bảo Hiểm Nha Khoa Denti-Cal 800-322-6384 (TTY 800-735-2922)
- Trung Tâm Trợ Giúp DMHC 888-466-2219
- Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe – Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa có Quản Lý của Medi-Cal 800-430-4263
- Liên Minh Người Tiêu Dùng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Consumer Alliance) 888-804-3536
- Văn Phòng Phụ Trách sự Hội Đủ Tiêu Chuẩn Hưởng Bảo Hiểm Medi-Cal 916-552-9200
- Điều Trần Công Bằng Medi-Cal 800-952-5253 (TDD 800-952-8349)
- Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa có Quản Lý của Medi-Cal 916-449-2000
- Văn Phòng Bệnh Vực và Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên Medi-Cal 888-452-8609

Từ ngữ cần biết

Người lớn: Bất kỳ hội viên nào ghi danh vào Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên

Khiếu nại: Một yêu cầu chính thức đề nghị Health Net xem xét các dịch vụ bị từ chối cho điều trị đã được cung cấp. Nha sĩ của quý vị có thể nộp đơn kháng nghị.

Khiếu nại: Yêu cầu của hội viên gửi cho Health Net đề nghị xem xét và thay đổi quyết định về việc đài thọ một dịch vụ được yêu cầu.

Áp dụng: Áp dụng cho hoặc đề cập đến việc có ảnh hưởng đến ai đó hay cái gì đó.

Sự Cho Phép: Xem Sự Cho Phép Trước.

Lập Hóa Đơn Số Dư: Gửi hóa đơn cho bệnh nhân yêu cầu bệnh nhân phải trả số tiền chênh lệch giữa chi phí thực tế của nha sĩ và số tiền mà Health Net chi trả. Trừ khoản tiền đồng thanh toán và Chia Sẻ Chi Phí, lập hóa đơn số dư không được phép thực hiện đối với các dịch vụ được đài thọ.

Người Hưởng Quyền Lợi Bảo Hiểm: Người đủ điều kiện để hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.

Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Beneficiary Identification Card, BIC): Thẻ nhận dạng do Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Y Tế (Department of Health Care Services) cấp cho người



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

hưởng quyền lợi bảo hiểm. Thẻ BIC bao gồm số của người hưởng quyền lợi bảo hiểm và nhiều thông tin quan trọng khác.

Quyền Lợi: Các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế được cung cấp bởi nha sĩ của Health Net qua chương trình nha khoa Medi-Cal.

Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em California (California Children's Services, CCS):

Chương trình chăm sóc sức khỏe công cộng cung cấp các dịch vụ chẩn đoán, điều trị và trị liệu chuyên khoa cho trẻ em đủ điều kiện, dưới 21 tuổi, có một tình trạng đủ điều kiện hưởng dịch vụ CCS theo quy định của tiểu bang.

Bệnh mục xương: Một thuật ngữ khác cho răng hư hoặc lỗ sâu răng.

Con: Bất kỳ hội viên nào ghi danh vào Medi-Cal từ 0 đến dưới 21 tuổi

Chương Trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật cho Trẻ Em (Child Health and Disability Prevention, CHDP): Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa cho người hưởng quyền lợi bảo hiểm dưới 21 tuổi được cung cấp theo luật pháp và quy định của tiểu bang.

Sàng Lọc Lâm Sàng: Nha sĩ khám răng để cung cấp ý kiến về sự phù hợp của việc điều trị được đề nghị hoặc cung cấp bởi một nha sĩ khác của DMC. DMC có thể yêu cầu sàng lọc lâm sàng trong một số trường hợp.

Than phiền: Bày tỏ sự không hài lòng, bằng lời nói hoặc văn bản, bao gồm bất kỳ tranh chấp, yêu cầu tái xem xét hoặc kháng nghị do hội viên, hay nha sĩ thay mặt cho hội viên, thực hiện. Một đại diện của quý vị cũng có thể đưa đơn than phiền.

Khoản Đồng Thanh Toán: Một phần nhỏ của khoản phí cho nha sĩ mà người hưởng quyền lợi bảo hiểm phải trả.

Các Dịch Vụ Được Đãi Thò: Toàn bộ các thủ tục nha khoa thuộc quyền lợi của Health Net. Health Net sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế do nha sĩ của Health Net cung cấp mà là quyền lợi của chương trình bảo hiểm nha khoa Medi-Cal.

Nha Sĩ Chuyên Khoa: Nha sĩ cung cấp các dịch vụ nha khoa chuyên khoa như nội nha, giải phẫu răng miệng, nha khoa nhi đồng, nha chu và chỉnh hình răng (niềng răng).

Nha Sĩ thuộc Denti-Cal: Nha sĩ đã được chấp thuận cho phép cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho những người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.

Chương Trình Khám Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment Program, EPSDT) Chương trình liên bang cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em qua các buổi khám tầm soát, các dịch vụ chẩn đoán và điều trị định kỳ. Chăm sóc nha khoa được bao gồm trong chương trình EPSDT.

Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện: Nói đến việc đáp ứng các yêu cầu để được hưởng quyền lợi Medi-Cal.

Chăm Sóc Cấp Cứu: Khám răng và/hoặc đánh giá của nha sĩ Health Net hoặc nha sĩ chuyên khoa để xác định xem có phải là tình trạng nha khoa cấp cứu hay không, và để chăm sóc giảm nhẹ giúp điều trị các triệu chứng cấp cứu trong phạm vi khả năng của cơ sở và theo tiêu chuẩn chăm sóc chuyên nghiệp được công nhận.

Tình Trạng Nha Khoa Cấp Cứu: Một tình trạng nha khoa mà nếu không được chăm sóc ngay lập tức có thể sẽ khiến cho tình trạng sức khỏe của cá nhân bị lâm vào tình trạng nguy hiểm, gây ra đau đớn hoặc làm suy yếu chức năng.

Nha Sĩ Nội Nha: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị bệnh tủy và thương tích của tủy răng và chân răng.

Các Trường Hợp Loại Trừ: Nói đến các thủ tục hoặc dịch vụ nha khoa không có trong chương trình nha Khoa Medi-Cal.

Than Phiền: Bày tỏ sự không hài lòng, bằng lời nói hoặc văn bản, bao gồm bất kỳ tranh chấp, yêu cầu tái xem xét hoặc kháng nghị do hội viên, hay nha sĩ thay mặt cho hội viên,



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

thực hiện. Một đại diện của quý vị cũng có thể đưa đơn than phiền.

Chứng Nhận Danh Tánh: Nói đến cái gì đó chứng minh được một người là ai, ví dụ: bằng lái xe.

Các Giới Hạn: Nói đến con số các dịch vụ được cho phép, hình thức dịch vụ được cho phép, và/hoặc các dịch vụ phù hợp về phương diện nha khoa với giá phải chăng nhất.

Cần Thiết về Mặt Y Tế: Các dịch vụ được đài thọ cần thiết và thích hợp để điều trị răng, nướu và các cấu trúc hỗ trợ và (a) được cung cấp theo các tiêu chuẩn thực hành được công nhận; (b) được xác định bởi nha sĩ điều trị để phù hợp với điều kiện nha khoa; và (c) cung cấp và mức độ dịch vụ phù hợp nhất theo những rủi ro có thể xảy ra, quyền lợi và dịch vụ được đài thọ là những lựa chọn thay thế.

Các Dịch Vụ Không Được Đài Thọ: Thủ tục hoặc dịch vụ nha khoa không phải là quyền lợi được đài thọ.

Nha Sĩ Không Thuộc Denti-Cal: Một nha sĩ không được phép cung cấp dịch vụ cho những người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal đủ điều kiện.

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm (NABD): Mẫu đơn được soạn trên máy tính, gửi đến cho nha sĩ để trả lời yêu cầu chấp thuận cho dịch vụ của họ, để từ chối, sửa đổi hay trì hoãn dịch vụ. (Xem Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị.)

Quyền Lợi Bảo Hiểm Sức Khỏe Khác/Bảo Hiểm Sức Khỏe Khác: Quyền lợi bảo hiểm cho các dịch vụ liên quan đến nha khoa mà quý vị có thể có theo bất cứ chương trình bảo hiểm nha khoa tư nhân nào, bất cứ chương trình bảo hiểm nào, bất cứ chương trình chăm sóc nha khoa nào của tiểu bang hoặc liên bang, hoặc theo các quyền hợp đồng hoặc hợp pháp khác.

Nha Sĩ Giải Phẫu: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi chẩn đoán và điều trị bằng phương pháp giải phẫu các bệnh, chấn thương, dị tật, khiếm khuyết và hình dạng của miệng, hàm và mặt.

Nha Sĩ Chỉnh Hình Răng: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi phòng ngừa và điều trị các vấn đề liên quan đến cách răng hàm trên và hàm dưới khớp với nhau để cắn hoặc nhai.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới: Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào mạng lưới của Health Net

Chăm Sóc Giảm Nhẹ: Điều trị làm giảm đau nhưng không giải quyết được vấn đề gây đau, hoặc chỉ cung cấp một biện pháp tạm thời.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa Có Tham Gia: Nhà cung cấp ghi danh vào chương trình Medi-Cal Dental cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa cho các hội viên của Chương Trình.

Nha Sĩ Nhi: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị trẻ em từ khi sinh ra đến tuổi vị thành niên, cung cấp điều trị chính và đầy đủ các biện pháp điều trị phòng ngừa.

Nha Sĩ Nha Chu: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị các bệnh của nướu và mô xung quanh răng.

Bảo Phí: Số tiền mà một người phải trả hàng tháng để có bảo hiểm nha khoa. Hội viên chương trình không phải đóng bảo phí.

Cho Phép Trước: Yêu cầu của nha sĩ Health Net để được chấp thuận trước cho các dịch vụ trước khi nha sĩ thực hiện những dịch vụ này. Nha sĩ nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm (NABD) từ Health Net cho các dịch vụ được chấp thuận.

Mã Thủ Thuật: Mã số xác định cụ thể dịch vụ y tế hoặc nha khoa.

Nha Sĩ Chuyên Phục Hình Răng: Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

phạm vi thay thế răng bị mất bằng răng giả, cầu hoặc các thay thế khác.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: Một nha sĩ cá nhân, Chuyên Gia Làm Sạch Răng có Đăng Ký trong một Tổ Chức Nha Khoa Thay Thế (Registered Dental Hygienist in an Alternative Practice, RDHAP), tổ chức nha khoa, đại học nha khoa hoặc văn phòng nha khoa tham gia chương trình nha khoa của Medi-Cal để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và/hoặc nha khoa cho những người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: Một danh sách tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Health Net.

Giới Thiệu: Khi PCD của quý vị nói rằng quý vị có thể được một nhà cung cấp dịch vụ khác chăm sóc cho quý vị. Một số dịch vụ chăm sóc và dịch vụ được đài thọ phải được giới thiệu và được cho phép trước.

Yêu Cầu: Nói đến một điều gì đó mà quý vị phải làm, hoặc các quy định quý vị phải tuân theo.

Trách Nhiệm: Nói đến một điều gì đó quý vị nên làm, hoặc buộc phải làm.

Khu Vực Dịch Vụ: Khu vực địa lý mà Health Net phục vụ. Khu vực này bao gồm các quận của Sacramento và Los Angeles.

Chia Sẻ Chi Phí: Phần chi phí nha khoa mà người hưởng quyền lợi bảo hiểm phải trả hoặc hứa trả trước khi Medi-Cal thanh toán cho tháng đó.

Chữ Ký: Tên của quý vị được viết bằng chữ viết tay.

Điều Trần Tiểu Bang: Điều Trần Tiểu Bang là một thủ tục pháp lý cho phép những người hưởng quyền lợi bảo hiểm yêu cầu tái thẩm định bất cứ Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị (Treatment Authorization Request, TAR) nào đã bị từ chối hoặc sửa đổi. Thủ tục này cũng cho phép một người hưởng quyền lợi hoặc nha sĩ yêu cầu đánh giá lại trường hợp được hoàn trả chi phí.

Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị (Treatment Authorization Request, TAR): Yêu cầu được nha sĩ Health Net nộp lên để lấy chấp thuận cho một số dịch vụ được đài thọ trước khi có thể bắt đầu điều trị. Bắt buộc phải có TAR đối với một số dịch vụ nào đó và trong những trường hợp đặc biệt.

TAR/Biểu Mẫu Yêu Cầu Thanh Toán: Biểu mẫu do nha sĩ sử dụng khi yêu cầu được chấp thuận cho thực hiện dịch vụ hoặc nhận khoản thanh toán cho một dịch vụ đã hoàn tất.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

9. Các biểu mẫu



Biểu Mẫu Than Phiền và Khiếu Nại của Hội Viên

BIỂU MẪU THAN PHIỀN/KHIẾU NẠI CỦA HỘI VIÊN

Ngày: _____

Xin vui lòng ghi toàn bộ thông tin bằng chữ in.

Thông tin của người than phiền:

()		()	
Tên	Số Điện Thoại Sở Làm	Số Điện Thoại Nhà	
Địa chỉ	Thành phố	Tiểu Bang	Mã Bưu Chính

Tên của (những) người liên quan tới người than phiền:

	#
Tên	Số ID
Tên	Số ID
Tên	Số ID

Bản chất của than phiền: đánh dấu vào tất cả những nơi áp dụng

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Tiếp thị | ☐ Khó khăn để rút tên đã ghi danh | ☐ Tính hóa đơn cho hội viên |
| ☐ Chất lượng | ☐ Xe đưa đón | ☐ Tiếp Cận đến Chăm Sóc |
| ☐ Chăm sóc cấp cứu | ☐ Thái độ của nhân viên | ☐ Sự chấp thuận |
| ☐ Khác: _____ | | |



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Bản khai về việc xảy ra: Ngày xảy ra sự việc: _____ Địa điểm: _____

Tên của Nhà Cung Cấp _____

Mô tả chi tiết của vấn đề/than phiền:

Sử dụng mặt sau của biểu mẫu này nếu quý vị cần thêm chỗ viết.

Chữ Ký của Hội Viên

Ngày

(hoặc chữ ký của phụ huynh nếu hội viên là trẻ vị thành niên hoặc không đủ minh mẫn để ký)

TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ

HỘI VIÊN: Xin vui lòng cung cấp tên và địa chỉ của bất kỳ nhà cung cấp nào có thể đã điều trị cho quý vị về tình trạng này, là đối tượng của đơn than phiền này

Mọi Hồ Sơ Y Tế nhận được sẽ được giữ bí mật nghiêm ngặt và chỉ được sử dụng để duyệt xét than phiền của quý vị.

NAY TÔI ỦY QUYỀN VÀ YÊU CẦU (CÁC) NHÀ CUNG CẤP CÓ TÊN Ở TRÊN TIẾT LỘ BẤT KỲ VÀ TOÀN BỘ HỒ SƠ Y TẾ CHO HEALTH NET ĐỂ HỖ TRỢ SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ CHO ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐƠN THAN PHIỀN NÀY:

CHỮ KÝ: _____ **NGÀY:** _____

(Nếu người ký tên không phải là Hội Viên) **QUAN HỆ:** _____
(MẸ, BỐ, GIÁM HỘ)

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào thêm hoặc cần giúp đỡ thêm về vấn đề này, xin vui lòng liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên ở số điện thoại miễn phí 1-877-550-3868 (TTY: 711). Khi điền xong, vui lòng nộp biểu mẫu này cho: Health Net, Attn: Medi-Cal Member Appeals and Grievance Department, P.O.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.

Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Số Fax: (877) 831-6019.

Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm đưa ra quy định về các chương trình dịch vụ chăm sóc y tế. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-877-550-3868 /TTY: 711** và sử dụng thủ tục khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe này trước khi liên lạc với sở. Sử dụng quy trình khiếu nại này sẽ không ngăn cản bất kỳ quyền pháp lý hay phương thức điều trị nào có thể sẵn có cho quý vị. Nếu cần trợ giúp khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho cơ quan quản lý để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu lập thủ tục Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y khoa của chương trình bảo hiểm y tế liên quan tới sự cần thiết về y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề nghị, các quyết định về đài thọ bảo hiểm cho các thủ tục điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về chi phí cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. Cơ quan quản lý cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và một đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng www.dmh.ca.gov của cơ quan có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn IMR, và hướng dẫn trên mạng.



Xin gọi cho Phòng Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng tại www.hndental.com.