

# Cẩm Nang



# Hội Viên

---

Điều quý vị cần biết về các quyền lợi của mình

Chứng Từ Bảo Hiểm (viết tắt trong tiếng Anh là EOC) Kết Hợp và Mẫu Tiết Lộ Thông Tin của Health Net Community Solutions (“Health Net”)

2021



---

# Các ngôn ngữ khác và định dạng khác

---

## Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Cẩm Nang Hội Viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng ngôn ngữ khác. Gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Cuộc gọi này được miễn phí. Hãy đọc Cẩm Nang Hội Viên này để tìm hiểu về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

---

## Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí theo các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in khổ lớn 18 point hoặc âm thanh. Gọi 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Cuộc gọi này được miễn phí.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ thông dịch

Quý vị không cần phải nhờ người nhà hoặc bạn bè làm thông dịch. Để nhận được các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí cũng như trợ giúp được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, hoặc để yêu cầu nhận cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD hoặc 711). Cuộc gọi này được miễn phí.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**English:** If you, or someone you're helping, has questions about Health Net Community Solutions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Arabic:

إذا كان لديك أو شخص ما تساعدك أية استفسارات عن Health Net Community Solutions، لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, հարցեր ունեք Health Net Community Solutions-ի մասին, դուք իրավունք ունեք ստանալ օգնություն և ձեր լեզվով անվճար տեղեկություններ: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY: 711) հեռախոսահամարով

**Chinese (Traditional):** 如果您或您協助的人士對 Health Net Community Solutions 有疑問，您有權免費取得以您的語言提供的協助及資訊。如欲取得口譯員協助，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)

**Panjabi (Punjabi):** ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਬਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

**Hindi** यदि आप, या कोई व्यक्ति जिसकी आप मदद कर रहे हैं, के Health Net Community Solutions (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान) के बारे में प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए, 1-800-675-6110 (TTY: 711) पर कॉल करें

**Hmong (White):** Yog koj, lossis lwm tus koj pab, muaj lus nug txog Health Net Community Solutions, koj muaj txoj cai tau kev pab thiab ntaub ntawv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Japanese:** あなたご自身またはあなたが援助している方が Health Net Community Solutionsに関する質問をお持ちの場合、あなたには無料で日本語によるサポートと情報を得る権利があります。通訳とお話になるには、1-800-675-6110 (TTY : 711) までお電話ください。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와드리고 있는 분이 Health Net Community Solutions 에 관한질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ ຫຼື ບຸກຄົນໃດທີ່ທ່ານກາລັງຊ່ວຍເຫຼືອ ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Health Net Community Solutions, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍທີ່ບໍ່ເສຍຄ່າ. ເພື່ອໂອ້ນລືມກັບລ່າມແບບພາສາ, ໂທຫາເບີ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Cambodian (Khmer):** ប្រសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាភាសារបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

**Persian (Farsi):**

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سؤالاتی در مورد Health Net Community Solutions دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

**Russian:** Если у Вас или у кого-то, кому Вы помогаете, есть вопросы о плане Health Net Community Solutions, Вы имеет право бесплатно получить необходимые сведения в переводе на Ваш язык. Для того чтобы воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Spanish:** Si usted, o alguna persona a la que asiste, tiene preguntas sobre Health Net Community Solutions, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin cargo. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Tagalog:** Kung ikaw o ang isang taong tinutulungan mo ay mayroong mga tanong tungkol sa Health Net Community Solutions, mayroon kang karapatang makakuha ng tulong at impormasyon na nasa wika mo nang walang babayaran. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Thai:** หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือ มีคำถามเกี่ยวกับ Health Net Community Solutions คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับสาม โท 1-800-675-6110 (TTY: 711)

**Vietnamese:** Nếu quý vị, hoặc một người nào đó quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền nhận được trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để trao đổi với phiên dịch viên, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# Thông báo về không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. Health Net tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Health Net không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác nhau vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục.

Health Net cung cấp:

- Trợ giúp và các dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người mà ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên có trình độ
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Health Net 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, bằng cách gọi số 1-800-675-6110. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi cho (TTY/TDD 711) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California. Sau khi yêu cầu, quý vị sẽ được cung cấp tài liệu này ở định dạng chữ nổi braille, bản in chữ lớn, băng cassette âm thanh hoặc định dạng điện tử. Để nhận được bản sao ở một trong những định dạng thay thế này, vui lòng gọi hoặc gửi thư đến:

Health Net  
21281 Burbank Blvd.  
Woodland Hills, CA 91367  
1-800-675-6110  
Đường Dây Tiếp Âm California 711



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **CÁCH NỘP KHIẾU NẠI**

Nếu quý vị tin rằng Health Net đã không thể cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử một cách trái pháp luật theo một cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội viên của Health Net. Quý vị có thể khiếu nại bằng văn bản, trực tiếp, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi điện thoại, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần 1-800-675-6110. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi cho (TTY/TDD 711) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:  
Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Health Net và nói quý vị muốn nộp khiếu nại.
- **Phương tiện điện tử:** Vui lòng truy cập vào trang web của Health Net tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – SỞ QUẢN LÝ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA TIỂU BANG CALIFORNIA**

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe của Tiểu Bang California qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Gọi đến số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.
- **Bằng văn bản:** Điền mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413  
Mẫu than phiền sẵn có tại  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- **Phương tiện điện tử:** Gửi email đến địa chỉ [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.  
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử 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 cho Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản hoặc qua thiết bị điện tử:

- Bằng điện thoại: Xin gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số **TTY/TDD 1-800-537-7697** hoặc 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- Bằng văn bản: Điền mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

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

Mẫu than phiền sẵn có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# Chào mừng quý vị đến với Health Net!

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

---

## Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên sẽ cho quý vị biết về bảo hiểm của quý vị theo Health Net. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ cẩm nang này. Cẩm nang này giúp quý vị nắm rõ và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Cẩm nang này giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là một hội viên của Health Net. Nếu quý vị có nhu cầu y tế đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Hội Viên này cũng được gọi là Mẫu Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và Tiết Lộ Thông Tin Kết Hợp. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Health Net và được lập dựa trên hợp đồng giữa Health Net và Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (viết tắt trong tiếng anh là DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để yêu cầu cung cấp bản sao hợp đồng giữa Health Net và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp miễn phí cho quý vị bản sao khác của Cẩm Nang Hội Viên hoặc truy cập trang web của Health Net tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) để xem Cẩm Nang Hội Viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp miễn phí bản sao các chính sách và thủ tục quản lý và lâm sàng không độc quyền của Health Net, hoặc cách truy cập thông tin này trên trang web của Health Net.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **Liên lạc với chúng tôi**

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

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

Xin cảm ơn quý vị!

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# Mục lục

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Các ngôn ngữ khác và định dạng khác.....</b>                         | <b>1</b>  |
| Các ngôn ngữ khác .....                                                 | 1         |
| Các định dạng khác.....                                                 | 1         |
| Dịch vụ thông dịch .....                                                | 2         |
| <b>Thông báo về không phân biệt đối xử .....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>Chào mừng quý vị đến với Health Net! .....</b>                       | <b>8</b>  |
| Cẩm Nang Hội Viên .....                                                 | 8         |
| Liên lạc với chúng tôi.....                                             | 9         |
| <b>Mục lục.....</b>                                                     | <b>10</b> |
| <b>1. Bắt đầu với tư cách hội viên.....</b>                             | <b>12</b> |
| Cách thức nhận trợ giúp.....                                            | 12        |
| Những ai có thể trở thành hội viên .....                                | 12        |
| Thẻ nhận dạng (ID) .....                                                | 13        |
| Những cách tham gia cùng chương trình với tư cách hội viên.....         | 15        |
| <b>2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị .....</b> | <b>16</b> |
| Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....                        | 16        |
| Cách thức hoạt động của chương trình bảo hiểm của quý vị.....           | 18        |
| Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe .....                       | 18        |
| Sinh viên đại học chuyển tới quận mới hoặc ngoài California .....       | 19        |
| Chăm sóc liên tục.....                                                  | 20        |
| Các chi phí.....                                                        | 21        |
| <b>3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....</b>                               | <b>23</b> |
| Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....                                     | 23        |
| Nơi nhận dịch vụ chăm sóc .....                                         | 29        |
| Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe .....                   | 31        |
| Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP).....                 | 37        |



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Quyền lợi và dịch vụ.....</b>                                                   | <b>45</b>  |
| Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì .....                      | 45         |
| Các quyền lợi Medi-Cal do Health Net bao trả .....                                    | 46         |
| Điều phối dịch vụ chăm sóc.....                                                       | 69         |
| Quyền lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp<br>(viết tắt trong tiếng anh là CCI).....       | 69         |
| Chương trình Health Homes .....                                                       | 70         |
| Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal.....                                    | 71         |
| Các dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal .....                 | 77         |
| Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại .....                                          | 78         |
| <b>5. Quyền và trách nhiệm .....</b>                                                  | <b>80</b>  |
| Quyền của quý vị.....                                                                 | 80         |
| Trách nhiệm của quý vị .....                                                          | 82         |
| Thông báo về việc thực hành quyền riêng tư .....                                      | 83         |
| Thông báo về luật pháp.....                                                           | 93         |
| Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán như phương sách cuối cùng.....                | 93         |
| Thông báo thu hồi bất động sản .....                                                  | 94         |
| Thông Báo Hành Động.....                                                              | 94         |
| Trách nhiệm của bên thứ ba .....                                                      | 95         |
| Nhà thầu độc lập .....                                                                | 95         |
| Gian lận trong chương trình bảo hiểm sức khỏe .....                                   | 95         |
| Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Health Net .....                           | 96         |
| <b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề .....</b>                                          | <b>97</b>  |
| Than phiền .....                                                                      | 98         |
| Kháng cáo .....                                                                       | 99         |
| Quý vị sẽ làm gì nếu không đồng ý với quyết định giải quyết kháng cáo ...             | 100        |
| Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Sở Quản Lý<br>Chăm Sóc Sức Khỏe..... | 101        |
| Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....                                                    | 102        |
| Gian lận, lãng phí và lạm dụng .....                                                  | 103        |
| <b>7. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết .....</b>             | <b>105</b> |
| Các số điện thoại quan trọng.....                                                     | 105        |
| Các thuật ngữ cần biết .....                                                          | 107        |



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 1. Bắt đầu với tư cách hội viên

---

## Cách thức nhận trợ giúp

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

## Dịch vụ hội viên

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

- Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ được bao trả của quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (viết tắt trong tiếng Anh là PCP)
- Hướng dẫn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Hỗ trợ quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

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

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

---

## Những ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ điều kiện cho Health Net bởi vì quý vị đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal và sống tại một trong các quận sau: Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus, hoặc Tulare. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện tham gia Medi-Cal thông qua Cơ Quan An Sinh Xã Hội bởi vì quý vị đang nhận được Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Khoản Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang (viết tắt trong tiếng Anh là SSI/SSP). Quý vị có thể liên lạc với Sở An Sinh Xã Hội / Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI) theo số 1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, vui lòng gọi điện thoại đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

## Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal cho người đang làm việc”. Quý vị cũng có thể nhận được Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal bởi vì:

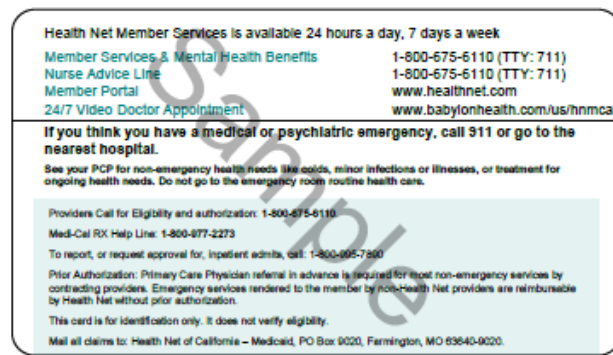
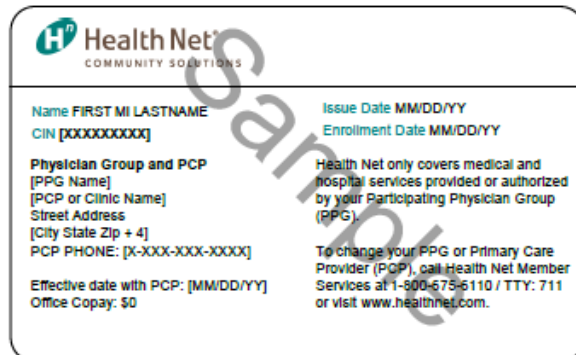
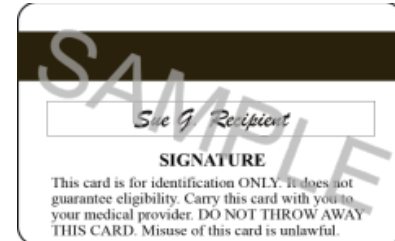
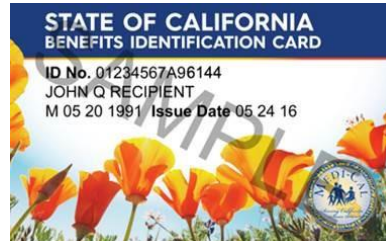
- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận thêm trợ cấp cho con cái hay vợ/chồng.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh tại quận cư trú của quý vị tại

[www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) hoặc gọi đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711).

## Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Health Net. Quý vị phải trình thẻ ID Health Net và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (viết tắt trong tiếng Anh là BIC) Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào. Quý vị nên luôn mang theo tất cả thẻ bảo hiểm y tế của mình. Dưới đây là BIC và thẻ ID Health Net mẫu để cho quý vị biết thẻ của quý vị trông sẽ như thế nào:



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chính (PCP) của quý vị (hoặc tên phòng khám hoặc nhóm y tế của quý vị). Thông tin này không xuất hiện trên thẻ ID của hội viên có cả bảo hiểm Medicare (Phần A và Phần B) và Medi-Cal. Thông tin PCP sẽ cho biết “Gặp Bác Sĩ Medicare của Quý Vị”. Thông tin này cũng không xuất hiện trên các thẻ ID cho trẻ sơ sinh đã được DHCS chỉ định CIN. Thông tin PCP sẽ cho biết “Không Có Bác Sĩ Chính”.
- Địa chỉ và số điện thoại của PCP của quý vị. Thông tin này không xuất hiện trên thẻ ID của hội viên có cả bảo hiểm Medicare (Phần A và Phần B) và Medi-Cal. Thông tin PCP sẽ cho biết “Gặp Bác Sĩ Medicare của Quý Vị”. Thông tin này cũng không xuất hiện trên các thẻ ID cho trẻ sơ sinh đã được DHCS chỉ định CIN. Thông tin PCP sẽ cho biết “Vui Lòng Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên”.
- Nếu thông tin PCP và/hoặc nhóm y tế của quý vị bị sai hoặc nếu quý vị đã thay đổi PCP và/hoặc nhóm y tế kể từ khi thẻ ID gần nhất của quý vị được phát hành, vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để nhận thẻ mới có thông tin PCP chính xác.
- Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thẻ ID của mình, vui lòng gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

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

- Kiểm tra để chắc chắn thông tin trên thẻ ID của quý vị là chính xác. Nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ ID của quý vị không chính xác, hãy gọi ngay cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Nếu tên của quý vị bị viết sai hoặc không chính xác, chúng tôi sẽ kết nối quý vị với văn phòng của Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng tại quận của quý vị để sửa đổi.

Trình thẻ ID Health Net của quý vị mỗi khi quý vị:

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

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Health Net của quý vị trong vòng một vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc mất cắp, hãy gọi ngay cho Dịch Vụ Hội Viên. Health Net sẽ gửi thẻ mới cho quý vị miễn phí. Gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## Những cách tham gia cùng chương trình với tư cách hội viên

Health Net luôn mong muốn nhận được ý kiến của quý vị. Hàng năm, Health Net tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những lĩnh vực đang hoạt động tốt và cách Health Net có thể cải thiện. Các hội viên đều được mời tham dự. Quý vị hãy tới tham gia cuộc họp!

### Ủy Ban Tư Vấn Cộng Đồng

Health Net có một nhóm được gọi là Ủy Ban Tư Vấn Cộng Đồng. Nhóm này bao gồm người tiêu dùng, hội viên Health Net và các cơ quan cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. Nhóm này trao đổi về phương thức cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Đóng góp ý kiến về cải thiện chất lượng và nỗ lực giáo dục sức khỏe của Health Net
- Đóng góp ý kiến về chương trình dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ của Health Net.
- Xác định các rào cản cho việc chăm sóc dựa trên văn hóa, phân biệt đối xử, ngôn ngữ hoặc tình trạng khuyết tật.

Nhóm này cũng cho phép các thành viên ủy ban kết nối hệ thống và tìm hiểu về các nguồn lực cộng đồng. Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

### Ủy Ban Chính Sách Công

Health Net có một nhóm được gọi là Ủy Ban Chính Sách Công. Nhóm này bao gồm các hội viên và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong chương trình bảo hiểm sức khỏe. Việc tham gia nhóm này hoàn toàn tự nguyện. Nhóm này trao đổi về phương thức cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Cung cấp lời khuyên cho Hội Đồng Quản Trị của Health Net liên quan đến các vấn đề về chính sách ảnh hưởng đến chương trình bảo hiểm sức khỏe và các hội viên của chúng tôi.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711)

Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các nhóm này.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

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

---

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

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal tại các khu vực dịch vụ này: Các quận Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus, hoặc Tulare. Health Net hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện Dịch Vụ Hội Viên của Health Net để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách để chương trình hoạt động hiệu quả đối với quý vị. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

### Khi nào bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi ghi danh vào Health Net, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên của Health Net trong vòng hai tuần sau khi ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID Health Net và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Quận sẽ gửi cho quý vị mẫu gia hạn của Medi-Cal. Hoàn thành mẫu này và gửi lại cơ quan dịch vụ nhân sinh tại quận cư trú của quý vị.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Health Net và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, vui lòng gọi điện thoại đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal của quý vị.

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal tại các quận Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus, hoặc Tulare. Bảo hiểm của quý vị với Health Net có thể thay đổi nếu quý vị không còn Medi-Cal hoặc nếu quý vị chuyển ra khỏi quận. Bảo hiểm Health Net cũng có thể chấm dứt nếu văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh tại quận cư trú của quý vị nhận được thông tin thay đổi tính hội đủ tiêu chuẩn hưởng Medi-Cal của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương tại [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). Nếu quý vị đi tù, bảo hiểm của quý vị với Health Net sẽ chấm dứt. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn cho một chương trình miễn trừ, bảo hiểm của quý vị với Health Net sẽ kết thúc, nhưng quý vị vẫn sẽ được đăng ký Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc chắn về việc liệu mình có còn được Health Net bao trả hay không, vui lòng gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

### ***Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý (viết tắt trong tiếng Anh là MLTSS)***

Những người đủ tiêu chuẩn kép nhận Medicare và Medi-Cal phải tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal để nhận quyền lợi Medi-Cal của họ, bao gồm quyền lợi trọn gói LTSS và Medicare.

### **Các Cân Nhắc Đặc Biệt đối với Người Mỹ Bản Địa trong Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý**

Người Mỹ Bản Địa có quyền không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hay có thể rời khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Medi-Cal và quay lại chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (viết tắt trong tiếng Anh là FFS) bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (viết tắt trong tiếng Anh là IHC). Quý vị cũng có thể ở lại hay hủy ghi danh tham gia Health Net trong khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để biết thông tin về ghi danh và hủy ghi danh vui lòng gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe có hợp đồng với DHCS. Health Net là chương trình bảo hiểm sức khỏe chăm sóc có quản lý. Các chương trình chăm sóc có quản lý là việc sử dụng các nguồn lực chăm sóc sức khỏe tiết kiệm chi phí, để cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng chăm sóc. Health Net hợp tác với các bác sĩ, bệnh viện, hiệu thuốc và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Health Net để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, với tư cách là hội viên chương trình.

Dịch Vụ Hội Viên sẽ cho quý vị biết cách thức Health Net hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách đặt lịch khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ vận chuyển hay không.

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

## Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể ngừng tham gia Health Net và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận nơi quý vị sinh sống bất cứ lúc nào. Vui lòng gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi điện từ 8:00 sáng đến 6:00 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Sẽ mất tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu ngừng tham gia Health Net và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị nếu yêu cầu của quý vị không có vấn đề gì. Để tìm hiểu về trạng thái của yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi điện đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn ngừng tham gia Health Net sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe hủy ghi danh gấp (nhanh). Nếu lý do yêu cầu ngừng tham gia của quý vị đáp ứng các quy định hủy ghi danh giải quyết nhanh, quý vị sẽ nhận được một lá thư cho biết rằng quý vị đã được hủy ghi danh.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Các hội viên có thể yêu cầu hủy ghi danh giải quyết nhanh bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em đang nhận các dịch vụ theo chương trình Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi hoặc Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời; các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và các hội viên đã ghi danh vào một chương trình Medicare hoặc Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý thương mại khác.

Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt tham gia Health Net trực tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh tại quận cư trú của quý vị. Quý vị có thể tìm văn phòng tại địa phương này theo địa chỉ [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx). Hoặc gọi điện đến bộ phận Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

### Sinh viên đại học chuyển tới quận mới hoặc ngoài California

Nếu quý vị chuyển tới một quận mới tại California để học đại học, Health Net sẽ bao trả cho các dịch vụ phòng cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị tại quận mới.

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

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

- Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội tại quận địa phương của quý vị rằng quý vị tạm thời xa nhà để đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ mới và mã quận của quý vị trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Quý vị có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu có câu hỏi và để tránh bị chậm trễ trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị hãy gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 or 711).

#### HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển sang học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận các dịch vụ phòng cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở quận mới với một số điều kiện. Để tìm hiểu thêm, đi đến Mục 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc.” Đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị cần sử dụng hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường của Health Net tại quận chủ hộ gia đình cư trú.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị tạm thời rời California để theo học đại học ở một tiểu bang khác và quý vị muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal của mình, vui lòng liên hệ với nhân viên phụ trách tính đủ tiêu chuẩn của quý vị tại văn phòng dịch vụ xã hội quận địa phương. Miễn là quý vị đủ tiêu chuẩn, Medi-Cal sẽ bao trả cho các trường hợp khẩn cấp ở tiểu bang khác và các trường hợp khẩn cấp cần nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ được chấp thuận và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và Health Net sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

---

### Chăm sóc liên tục

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Trong một số trường hợp, quý vị có thể thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không nằm trong hệ thống của Health Net, điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục, quý vị sẽ có thể đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong tối đa 12 tháng hoặc hơn trong một số trường hợp. Nếu các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không tham gia hệ thống của Health Net trước khi kết thúc 12 tháng, quý vị cần phải chuyển đổi sang nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net.

### Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe rời khỏi Health Net

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị ngừng hợp tác với Health Net, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó. Đây là một dạng chăm sóc liên tục khác. Các dịch vụ chăm sóc liên tục mà Health Net cung cấp bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng cấp tính
- Tình trạng thể chất và hành vi mãn tính
- Mang thai
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho phụ nữ đang mang thai
- Bệnh giai đoạn cuối
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi mới ra đời đến 36 tháng tuổi



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Việc thực hiện phẫu thuật hay các thủ thuật khác được Health Net cho phép như một phần của tiến trình điều trị được lập tài liệu và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khuyến nghị và lập tài liệu.
- Đối với các tình trạng khác có thể đủ điều kiện, vui lòng liên hệ với ban Dịch Vụ Hội Viên của Health Net.

Dịch vụ chăm sóc liên tục không có sẵn nếu quý vị không gặp bác sĩ ít nhất một lần trong 12 tháng qua; bác sĩ của quý vị không sẵn sàng làm việc với Health Net hoặc nếu Health Net đã ghi lại các mối lo ngại về chất lượng chăm sóc với bác sĩ của quý vị. Để tìm hiểu thêm về chăm sóc liên tục và tiêu chuẩn tính hội đủ tiêu chuẩn, và được biết về tất cả các dịch vụ sẵn có, vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên.

---

## Các chi phí

### Chi phí của hội viên

Health Net phục vụ những người đủ điều kiện cho Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên của Health Net **không** phải chi trả cho các dịch vụ được bao trả, phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ. Các hội viên tham gia Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Của Trẻ Em California (CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo và các hội viên của chương trình Medi-Cal for Families Program có thể phải đóng phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng trả. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Để xem danh sách các dịch vụ được bao trả, hãy đến mục “Quyền lợi và dịch vụ”.

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

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẻ chi phí mỗi tháng. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ phải trả các hóa đơn y tế của mình cho đến khi khoản tiền quý vị đã trả bằng với khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được Health Net bao trả cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Health Net bao trả cho đến khi quý vị đã chi trả toàn bộ khoản chia sẻ chi phí của mình cho cả tháng. Sau khi quý vị đạt đến khoản chia sẻ chi phí cho tháng đó, quý vị có thể thăm khám với bất kỳ bác sĩ nào của Health Net. Nếu quý vị là hội viên có khoản chia sẻ chi phí, quý vị không cần chọn một PCP.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Cách thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

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

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

### Yêu cầu Health Net thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ được bao trả, vui lòng không thanh toán hóa đơn này. Hãy gọi ngay cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng nên được Health Net bao trả, quý vị có thể nộp yêu cầu thanh toán. Hãy sử dụng mẫu yêu cầu thanh toán và cho Health Net biết bằng văn bản tại sao quý vị đã phải thanh toán cho dịch vụ đó. Hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để yêu cầu cung cấp mẫu yêu cầu thanh toán. Health Net sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị để quyết định xem quý vị có thể được hoàn trả hay không.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



---

# 3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

---

## Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

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

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

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả thành viên gia đình tham gia Health Net.

Quý vị có thể tra trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị muốn giữ một bác sĩ hoặc muốn tìm PCP mới. Danh mục có một danh sách tất cả PCP trong hệ thống của Health Net. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe trên trang web của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia trong hệ thống của Health Net, PCP của quý vị phải yêu cầu Health Net phê duyệt để gửi quý vị tới một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

## **Đánh giá sức khỏe ban đầu (viết tắt trong tiếng Anh là IHA)**

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

Khi quý vị gọi điện để đặt lịch IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Health Net. Đọc số ID Health Net của quý vị.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Health Net của quý vị tới cuộc hẹn. Mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của quý vị đến buổi thăm khám là một ý tưởng hay. Hãy sẵn sàng nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và lo lắng của quý vị về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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

## **Chăm sóc định kỳ**

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Chăm sóc định kỳ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc khỏe mạnh hay chăm sóc duy trì sức khỏe tốt. Dịch vụ này giúp quý vị luôn khỏe mạnh và tránh bị đau ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các lần kiểm tra sức khỏe thường xuyên và giáo dục và tư vấn sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như kiểm tra thính giác và thị lực, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa. Ngoài chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm các lần kiểm tra sức khỏe thường xuyên, chích ngừa, điều trị, thuốc theo toa và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ bệnh án của quý vị



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Giới thiệu (gửi) quý vị tới bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Yêu cầu thực hiện chụp quang tuyến X, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị cần

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

Để tìm hiểu thêm về chăm sóc sức khỏe và những dịch vụ mà chương trình của quý vị bao trả, cũng như không bao trả, hãy đọc “Quyền lợi và dịch vụ” trong cuốn cẩm nang này.

### Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

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

Hãy gọi cho PCP của quý vị để được chăm sóc khẩn cấp. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) nếu quý vị không liên lạc được với PCP của mình. Hoặc quý vị có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy tới cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai, bong gân hoặc dịch vụ thai sản. Quý vị không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần tại quận cư trú hoặc Dịch Vụ Hội Viên của quý vị theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Quý vị có thể gọi cho Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần tại quận cư trú của quý vị hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi của Health Net mọi lúc, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm trực tuyến tất cả số điện thoại miễn phí của các quận, vui lòng truy cập [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (viết tắt trong tiếng Anh là ER) gần nhất để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Quý vị **không** cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net để được chăm sóc cấp cứu. Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở khác nào để chăm sóc cấp cứu.

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

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

**Không đến ER để nhận các dịch vụ chăm sóc định kỳ.** Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người nắm rõ sức khỏe của quý vị nhất. Nếu quý vị không chắc tình trạng y tế của mình có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi PCP của mình. Quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

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

Nếu quý vị cần vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi ý kiến PCP hoặc Health Net trước trước khi tới ER.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

**Hãy nhớ:** Đừng gọi **911** trừ trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không phải cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

## Chăm sóc nhạy cảm

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

Quý vị chỉ có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú:
  - Tấn công tình dục
  - Tấn công về thể chất
  - Khi quý vị có suy nghĩ về việc làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ rối loạn do sử dụng dược chất

Nếu quý vị chưa đủ 18 tuổi, quý vị có thể thăm khám với bác sĩ mà không có sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị đối với các loại chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình/kiểm soát sinh sản (bao gồm triệt sản)
- Dịch vụ phá thai

Đối với các dịch vụ thử thai, kế hoạch hóa gia đình, kiểm soát sinh sản hoặc các dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Health Net. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước). Các dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bao trả. Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc được hỗ trợ nhận các dịch vụ này (bao gồm vận chuyển). Quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một đại diện về các vấn đề sức khỏe của họ bằng cách gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

#### ***Các dịch vụ nhạy cảm cho người lớn***

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

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

Bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Health Net. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào và đến gặp họ mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận các dịch vụ này. Các dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bao trả. Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc được hỗ trợ nhận các dịch vụ này (bao gồm vận chuyển). Quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

#### **Chỉ thị trước**

Chỉ thị sức khỏe trước là một hình thức pháp lý. Trên đó, quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói hoặc ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể nêu tên ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho việc chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị không thể.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

Quý vị có thể gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 để biết thêm thông tin.

## Hiến tặng nội tạng và mô

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

---

## Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được phần lớn dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị tất cả dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (chăm sóc khỏe mạnh) định kỳ của quý vị. Quý vị cũng sẽ thăm khám với PCP của mình để được chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Hãy chắc chắn quý vị gọi cho PCP của mình trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế không khẩn cấp. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (gửi) quý vị đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Để được trợ giúp về các thắc mắc liên quan tới sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

Hãy gọi cho PCP của quý vị nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong vòng 48 giờ, nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cũng bao gồm các bệnh như cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai, hoặc bong gân.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

#### ***Phản đối về mặt đạo đức***

Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phản đối về mặt đạo đức với một số dịch vụ được bao trả. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được bao trả nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức với các dịch vụ này. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có phản đối về mặt đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cho các dịch vụ mà quý vị cần. Health Net cũng có thể cùng với quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây. Các dịch vụ này có sẵn và Health Net phải đảm bảo rằng quý vị hoặc thành viên trong gia đình của quý vị sẽ gặp một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhập viện để thực hiện các dịch vụ được bao trả sau đây:

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

Quý vị cần tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mới mà quý vị muốn. Hoặc gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để đảm bảo quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

#### **Danh Mục các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe**

Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia trong hệ thống của Health Net. Hệ thống là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hợp tác với Health Net.

Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net liệt kê các bệnh viện, hiệu thuốc, PCP, bác sĩ chuyên khoa, chuyên viên y tế điều dưỡng, y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (viết tắt trong tiếng Anh là FQHC), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (viết tắt trong tiếng Anh là LTSS), Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (viết tắt trong tiếng Anh là FBC), Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHC) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (viết tắt trong tiếng Anh là RHC).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có tên, chuyên môn, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net. Danh mục này cho biết nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nhận bệnh nhân mới không. Danh mục này cũng cung cấp mức độ thuận lợi tiếp cận cơ sở, như bãi đậu xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ sinh có cửa rộng và thanh chắn. Nếu quý vị muốn biết thông tin về học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận hội đồng quản trị của một bác sĩ, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Quý vị có thể tìm Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần bản in của Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

---

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

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hợp tác với Health Net. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ được bao trả thông qua hệ thống của Health Net.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể chọn IHC làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) của mình.

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị có phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Để biết thêm về các phản đối về mặt đạo đức, vui lòng đọc phần “Phản đối về mặt đạo đức” trước đó trong chương này.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

Nếu quý vị cần Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe gồm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe trực tuyến tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được chăm sóc cấp cứu.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống.

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

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống là những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có hợp đồng làm việc với Health Net. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả, quý vị có thể nhận được các dịch vụ đó miễn phí từ ngoài hệ thống với điều kiện là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong hệ thống.

Health Net có thể cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong hệ thống hoặc ở rất xa nhà quý vị. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán tiền chăm sóc cho quý vị.

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

## Bên ngoài khu vực dịch vụ

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất để được chăm sóc cấp cứu. Health Net bao trả cho chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu phải nhập viện, Health Net sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị. Nếu quý vị đi lại quốc tế ngoài Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Health Net sẽ **không** bao trả cho dịch vụ chăm sóc đó của quý vị.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể nhận được các dịch vụ tại các IHC ngoài hệ thống.

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

## Bác sĩ

Quý vị phải chọn bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) từ Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia chương trình. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải thuộc hệ thống của Health Net. Để nhận bản sao Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Hoặc tìm trực tuyến tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị đang chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng nên gọi điện để đảm bảo rằng PCP mà quý vị muốn chọn hiện đang chấp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi quý vị trở thành hội viên của Health Net, và bác sĩ đó không nằm trong hệ thống của Health Net quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian có giới hạn. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

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

- Tình trạng cấp tính (tình trạng nghiêm trọng và đột ngột diễn ra trong thời gian ngắn như cơn đau tim hoặc viêm phổi) – Trong thời gian tình trạng đó diễn ra.
- Tình trạng thể chất và hành vi cấp tính – Trong tối đa 12 tháng. Thông thường cho đến khi quý vị hoàn thành một quá trình điều trị và bác sĩ của quý vị có thể chuyển quý vị cho một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác một cách an toàn
- Mang thai– Trong thời gian mang thai và chăm sóc ngay sau khi sinh (sáu tuần sau khi sinh thường hoặc 8 tuần sau khi sinh mổ).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần của người mẹ - Trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy thuộc vào trường hợp nào xảy ra sau
- Các bệnh/tình trạng giai đoạn cuối— Trong thời gian mắc bệnh.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi ra đời đến 36 tháng tuổi – Lên đến 12 tháng hoặc đến 36 tháng tuổi, tùy điều kiện nào đến trước.
- Việc thực hiện phẫu thuật hay các thủ thuật khác được Health Net cho phép như một phần của tiến trình điều trị được lập tài liệu và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khuyến nghị và lập tài liệu. Việc điều trị này đã được sắp xếp diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ lúc bác sĩ hay bệnh viện ngừng làm việc với chương trình của chúng tôi hoặc trong vòng 180 ngày kể từ lúc quý vị bắt đầu chương trình bảo hiểm với chúng tôi.

Đối với các tình trạng khác có thể đủ điều kiện, vui lòng liên hệ với ban Dịch Vụ Hội Viên của Health Net

Ngoài ra, quyền lợi chăm sóc liên tục không bao gồm các dịch vụ sau:

- Thiết Bị Y Tế Lâu Bền
- Dịch Vụ Chuyên Chở
- Dịch vụ phụ trợ khác, và
- Các dịch vụ do chương trình Medi-Cal Trả Phí theo Dịch Vụ cung cấp và không được chương trình bao trả.

Để nhận chăm sóc liên tục, quý vị phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị phải từng thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đó ít nhất một lần trong vòng mười hai (12) tháng trước ngày quý vị ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi, đối với thăm khám không cấp cứu;
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống phải đồng ý với mức thanh toán thông thường hoặc mức thanh toán của Medi-Cal;
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe do chương trình bảo hiểm của Tiểu Bang California phê duyệt.

Ngoài ra, một số hội viên có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình như sau:

- Những người cao tuổi và người khuyết tật đã tham gia vào chương trình của chúng tôi có thể yêu cầu tiếp tục gặp bác sĩ của họ nếu hiện có một yêu cầu chấp thuận điều trị Trả Phí Theo Dịch Vụ của Medi-Cal.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Nếu quý vị vừa tham gia vào chương trình của chúng tôi do sự chuyển tiếp bắt buộc từ Covered California sang chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý của Medi-Cal, quý vị có quyền hoàn thành dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và đã được phê duyệt trước từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe điều trị của quý vị trong tối đa 60 ngày kể từ ngày quý vị tham gia chương trình của chúng tôi, hoặc cho đến khi chương trình của chúng tôi hoàn thành một đánh giá mới mà không cần quý vị hay nhà cung cấp yêu cầu.
- Các hội viên dưới 21 tuổi được Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống của họ trong tối đa 12 tháng. Họ phải có mối quan hệ hiện có với nhà cung cấp dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi. Điều này có nghĩa là hội viên đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó ít nhất một lần trong suốt 6 tháng trước khi ghi danh tham gia vào chương trình của chúng tôi hoặc chuyển đổi từ một Trung Tâm Khu Vực.

Quý vị có thể đọc thêm về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Health Net.

Hãy nhớ rằng nếu quý vị không chọn được PCP, Health Net sẽ chọn giúp quý vị. Quý vị là người hiểu rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của bản thân, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, quý vị không phải lựa chọn PCP.

Nếu muốn đổi PCP, quý vị phải chọn PCP từ Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net. Hãy chắc chắn rằng PCP hiện đang chấp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

## Bệnh viện

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

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị đến bệnh viện nào. Quý vị cần phải đến một bệnh viện trong hệ thống. Bệnh viện thuộc hệ thống của Health Net được liệt kê trong Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe. Các dịch vụ bệnh viện, ngoài các trường hợp cấp cứu, phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời**

| <b>Loại Cuộc Hẹn</b>                                                                                                                        | <b>Quý vị Sẽ Có Thể Nhận Được Một Cuộc Hẹn Trong Vòng:</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà không cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)                                                        | 48 giờ                                                     |
| Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)                                                              | 96 giờ                                                     |
| Cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp                                                                                                      | 10 ngày làm việc                                           |
| Bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp                                                                                                           | 15 ngày làm việc                                           |
| Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải bác sĩ)                                                          | 10 ngày làm việc                                           |
| Cuộc hẹn không khẩn cấp cho các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc các tình trạng sức khỏe khác | 15 ngày làm việc                                           |
| Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường                                                                                     | 10 phút                                                    |
| Phân loại bệnh nhân – Dịch vụ suốt 24/7                                                                                                     | Dịch vụ suốt 24/7 – Không quá 30 phút                      |

**Thời gian và khoảng cách đi lại đến cơ sở chăm sóc**

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

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Sẽ được coi là xa nếu quý vị không thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách đi lại của Health Net quy định đối với quận của quý vị, hoặc bất kỳ tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào có thể được Health Net sử dụng cho khu vực Mã ZIP của quý vị.

---

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

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày từ thời điểm quý vị ghi danh vào Health Net. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (viết tắt trong tiếng Anh là ob/gyn), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) của mình. Một chuyên viên y tế điều dưỡng (viết tắt trong tiếng Anh là NP), phụ tá bác sĩ (viết tắt trong tiếng Anh là PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát việc chăm sóc của quý vị.

Quý vị có thể chọn một Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHC), Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn của Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể chọn một PCP cho toàn bộ gia đình mình, những người là hội viên của Health Net.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

PCP của quý vị sẽ:

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

Quý vị có thể xem Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe để tìm PCP trong hệ thống của Health Net. Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có danh sách IHF, FQHC và RHC hợp tác với Health Net.

Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net trực tuyến tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Quý vị cũng có thể yêu cầu gửi Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi điện tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Quý vị cũng nên gọi điện kiểm tra xem PCP mà quý vị muốn chọn hiện có đang chấp nhận bệnh nhân mới hay không.

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

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

Tốt nhất là nên trung thành với một PCP để họ có thể nắm rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn PCP trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net và đang chấp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày thứ nhất của tháng tiếp theo sau tháng quý vị yêu cầu.

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

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên Health Net mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc nhận thẻ ID mới.

*Chỉ dành cho các Hội Viên Quận Los Angeles:*

Nếu quý vị sống tại Quận Los Angeles, quý vị có thể chọn PCP ký hợp đồng với Health Net hoặc chương trình ký hợp đồng phụ, Molina Healthcare of California (Molina), của chúng tôi. Nếu quý vị cần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới bác sĩ chuyên khoa ký hợp đồng với Molina. Đọc mục “Molina” trong Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị để biết quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp nào.

## Các buổi hẹn

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị
- Đọc số ID Health Net của quý vị trong cuộc gọi
- Để lại lời nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Health Net của quý vị tới buổi hẹn
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón đến buổi hẹn, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, nếu cần
- Hãy đến buổi hẹn đúng giờ
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể tới buổi hẹn hoặc sẽ tới muộn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin y tế đề phòng quý vị sẽ cần tới

Hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

## Khoản thanh toán

Quý vị **không** phải chi trả cho các dịch vụ được bao trả. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận được Bảng Giải Thích Quyền Lợi (viết tắt trong tiếng Anh là EOB) hoặc bảng kê dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. EOB và bảng kê dịch vụ không phải hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Cho Health Net biết số tiền bị tính phí, ngày cung cấp dịch vụ và lý do tính hóa đơn. Quý vị **không** phải chịu trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bất kỳ số tiền nào mà Health Net chưa thanh toán cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả, quý vị có thể nhận được các dịch vụ đó miễn phí từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống với điều kiện là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế, không được cung cấp trong hệ thống và được Health Net phê duyệt trước.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu trả khoản tiền đồng trả mà quý vị cho rằng mình không cần phải thanh toán, quý vị cũng có thể gửi mẫu đơn yêu cầu thanh toán cho Health Net. Quý vị cần cho Health Net biết tại sao quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó bằng văn bản. Health Net sẽ đọc đơn yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có được hoàn trả hay không. Hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc để yêu cầu cung cấp mẫu đơn yêu cầu thanh toán.

## Sự giới thiệu

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị để chuyển quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo nâng cao về một lĩnh vực y học. PCP của quý vị sẽ cùng quý vị chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị sắp xếp thời gian thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, quang tuyến X, xét nghiệm và một số dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa.

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

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị sẽ cần quy trình giới thiệu thường trực nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài. Điều này có nghĩa là quý vị có thể thăm khám với cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần lấy giấy giới thiệu mỗi lần.

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

Quý vị không cần sự giới thiệu cho:

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

Trẻ vị thành niên cũng không cần sự giới thiệu cho:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú về:
  - Tấn công tình dục
  - Tấn công về thể chất
  - Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm sóc thai sản
- Chăm sóc nạn nhân tấn công tình dục
- Điều trị rối loạn do sử dụng dược chất (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

#### Phê duyệt trước (chấp thuận trước)

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

Chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu chăm sóc đó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm bớt cơn đau nghiêm trọng của một bệnh tật, ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán.

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

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

Đối với một số dịch vụ, quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Theo Mục 1367.01(h)(1) của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, Health Net sẽ quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) thường lệ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Health Net nhận được thông tin hợp lý cần thiết để ra quyết định.

Đối với các yêu cầu trong đó nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nêu rõ hoặc Health Net xác định rằng nếu theo khung thời gian chuẩn sẽ có thể gây tổn hại nghiêm trọng tới tính mạng hoặc sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc hồi phục chức năng tối đa của quý vị, Health Net sẽ ra quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) gấp (nhanh). Health Net sẽ thông báo nhanh nhất có thể theo yêu cầu của tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Health Net **không** trả tiền cho người xét duyệt để từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu Health Net không phê duyệt yêu cầu, Health Net sẽ gửi Thông Báo Hành Động (viết tắt trong tiếng Anh là NOA) cho quý vị. Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng tình với quyết định.

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị không bao giờ cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó được cung cấp ngoài hệ thống và ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Trong đó bao gồm các dịch vụ sinh đẻ và chuyển dạ nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với các dịch vụ nhạy cảm, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ HIV/AIDS, và phá thai ngoại trú.

#### Ý kiến thứ cấp

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ cấp về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho biết quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc phác đồ điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ cấp nếu quý vị không chắc chắn mình cần điều trị hay phẫu thuật được kê toa hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo một phác đồ điều trị và không có hiệu quả.

Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ cấp, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Health Net sẽ trả tiền cho ý kiến thứ cấp nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của quý vị yêu cầu và quý vị sẽ nhận được ý kiến thứ cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Quý vị không cần sự cho phép từ Health Net để xin ý kiến thứ cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của quý vị có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu cần.

Nếu quý vị yêu cầu ý kiến thứ cấp về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị mà PCP của quý vị đã đưa ra, thì ý kiến thứ cấp phải từ PCP khác nằm trong hệ thống bác sĩ của chương trình chúng tôi. Ý kiến thứ cấp cũng có thể từ bác sĩ chuyên khoa hiểu rõ vấn đề y tế của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu ý kiến thứ cấp về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị mà bác sĩ chuyên khoa đã đưa ra, ý kiến thứ cấp phải đến từ bất kỳ Hiệp Hội Bác Sĩ Độc Lập (IPA) nào hoặc nhóm y tế trong hệ thống chương trình của chúng tôi cho cùng chuyên môn. Nếu không có “chuyên gia chăm sóc sức khỏe đủ tiêu chuẩn” trong hệ thống chương trình của quý vị, chúng tôi sẽ chấp thuận (phê duyệt) ý kiến thứ cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đủ tiêu chuẩn ngoài hệ thống. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị tới một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống để xin ý kiến thứ cấp.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Nếu Health Net từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ cấp của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về việc kháng cáo, hãy chuyển đến phần “Kháng cáo” trong cẩm nang này.

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

Quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của Health Net để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần sự giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến số điện thoại của ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 4. Quyền lợi và dịch vụ

---

## Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì

Phần này giải thích tất cả các dịch vụ được bao trả của quý vị với tư cách là hội viên của Health Net. Các dịch vụ được bao trả của quý vị sẽ được miễn phí nếu chúng cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước (chấp thuận trước) nếu dịch vụ chăm sóc nằm ngoài hệ thống ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm, trường hợp khẩn cấp hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể bao trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống cung cấp. Nhưng quý vị phải yêu cầu Health Net để được nhận dịch vụ này. Chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu chăm sóc đó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm bớt cơn đau nghiêm trọng của một bệnh tật, ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được bao trả của quý vị, vui lòng gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Health Net cung cấp các dịch vụ chẳng hạn như:

- Các dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú (không lưu trú)
- Dịch vụ y tế từ xa
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần (bệnh nhân ngoại trú)
- Các dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nhập viện
- Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh
- Dịch vụ chuyển giới
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng (trị liệu)
- Dịch vụ xét nghiệm và X-quang, như Quang tuyến X
- Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc khỏe mạnh và quản lý bệnh mạn tính
- Chương Trình Phòng Chống Bệnh Tiểu Đường
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ thị lực
- Dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu (viết tắt trong tiếng anh là NEMT)
- Dịch vụ chuyên chở phi y tế (viết tắt trong tiếng anh là NMT)
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (viết tắt trong tiếng Anh là LTSS):

Vui lòng đọc từng phần bên dưới để tìm hiểu thêm về các dịch vụ quý vị có thể nhận được.

---

## Các quyền lợi Medi-Cal do Health Net bao trả

### Các dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú (không lưu trú)

- **Chủng ngừa cho người lớn**

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ chủng ngừa cho người lớn (mũi tiêm phòng) từ một hiệu thuốc trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống mà không cần có sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Health Net bao trả cho những mũi tiêm chủng do Ủy Ban Tư Vấn về Hoạt Động Chủng Ngừa (ACIP) thuộc Trung tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) khuyến cáo.

- **Chăm sóc dị ứng**

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

- **Dịch vụ của bác sĩ gây mê**

Health Net bao trả cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú.

Đối với các thủ thuật nha khoa, chúng tôi bao trả cho các dịch vụ sau khi được Health Net cho phép:

- Dịch vụ gây tê qua đường tĩnh mạch hoặc gây mê toàn thân do chuyên gia y tế thực hiện
- Các dịch vụ tại cơ sở liên quan đến gây tê hoặc gây mê tại trung tâm phẫu thuật ngoại trú, Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), văn phòng nha khoa hoặc bệnh viện



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



### ▪ **Dịch vụ nắn khớp**

Health Net bao trả cho các dịch vụ nắn khớp, giới hạn ở điều trị cột sống bằng phương thức nắn bằng tay. Các dịch vụ nắn khớp được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu. Health Net có thể phê duyệt trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về mặt y tế.

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

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

### ▪ **Dịch vụ lọc máu/thẩm tách**

Health Net bao trả cho điều trị lọc máu. Health Net cũng bao trả cho các dịch vụ thẩm tách (lọc máu mạn tính) nếu được PCP của quý vị và Health Net phê duyệt.

### ▪ **Phẫu thuật ngoại trú**

Health Net bao trả cho các thủ thuật giải phẫu ngoại trú. Những thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là tự chọn và các thủ thuật y tế ngoại trú được chỉ định đòi hỏi phải có sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

### ▪ **Dịch vụ bác sĩ**

Health Net bao trả cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

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

Health Net bao trả cho các dịch vụ điều trị bệnh bàn chân khi cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, điều trị giải phẫu, điều trị cơ học, điều trị bằng thao tác và điều trị bằng điện cho bàn chân của con người. Điều này bao gồm mất cá chân và dây chằng bàn chân và điều trị không cần giải phẫu các cơ và dây chằng của chân kiểm soát chức năng của bàn chân.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

▪ **Liệu pháp điều trị**

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

- Hóa trị
- Xạ trị

**Dịch vụ y tế từ xa**

Dịch vụ y tế từ xa là cách nhận các dịch vụ khi không ở cùng địa điểm thực với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị mà không cần trao đổi trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần thống nhất rằng việc sử dụng dịch vụ y tế từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để tìm hiểu loại dịch vụ nào có thể được cung cấp thông qua dịch vụ y tế từ xa.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần**

▪ **Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú**

- Health Net bao trả cho hội viên các dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước). Quý vị có thể nhận được dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần bất kỳ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong hệ thống của Health Net mà không cần sự giới thiệu.
- PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ cấp giấy giới thiệu để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung với một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Health Net nhằm xác định mức độ suy giảm của quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị đang bị phiền muộn nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, tình cảm hoặc hành vi, Health Net có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Health Net bao trả cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:
  - Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm và cá nhân (tâm lý trị liệu)
  - Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
  - Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và kỹ năng giải quyết vấn đề



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc
- Phòng thí nghiệm, thuốc men, vật liệu và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú
- Tư vấn về tâm thần
- Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để được hỗ trợ tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Health Net cung cấp.
- Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên môn (SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn” trên trang 71.

### Các dịch vụ cấp cứu

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

Health Net bao trả cho tất cả dịch vụ cần thiết để điều trị cho trường hợp cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ hoặc yêu cầu quý vị phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là tình trạng y tế đau nặng hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, bất kỳ người bình thường cẩn trọng nào cũng có thể biết tình trạng này sẽ gây ra những vấn đề sau:

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

Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc theo toa cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần loại thuốc đó. Health Net sẽ thanh toán cho nguồn tiếp liệu cấp cứu.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

▪ **Dịch vụ chuyên chở cấp cứu**

Health Net bao trả cho các dịch vụ phương tiện cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các cách thức vận chuyển khác đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không dịch vụ nào được bao trả bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico.

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

Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn có thể không nhận được cả dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ cùng lúc.

▪ **Dịch Vụ Chăm Sóc Giai Đoạn Cuối Đời**

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi dành cho những hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ 6 tháng trở xuống. Đó là dịch vụ can thiệp chủ yếu tập trung vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng thay vì chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ thể chất, chức năng hoặc lời nói
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Dịch vụ của phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia và dịch vụ giúp việc nhà
- Vật tư và thiết bị y tế
- Các loại thuốc và dịch vụ sinh học
- Các dịch vụ tư vấn
- Các dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong các giai đoạn khủng hoảng và khi cần thiết để giữ hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối ở nhà
- Chăm sóc thay thế tạm thời cho bệnh nhân nội trú trong tối đa năm ngày liên tục mỗi lần tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

▪ **Chương trình chăm sóc giảm nhẹ (Care Connections)**

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

Chương trình chăm sóc giảm nhẹ (Care Connections) là một chương trình chuyên biệt tại nhà dành cho các hội viên mắc bệnh tiến triển nặng. Nhóm của chúng tôi làm việc với các bác sĩ của hội viên để nâng cao chất lượng cuộc sống thông qua việc phòng ngừa, điều trị và hỗ trợ, giảm triệu chứng và cải thiện chất lượng cuộc sống cho cả hội viên và gia đình.

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm những dịch vụ sau đây:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc cá nhân
- Nhóm chăm sóc giảm nhẹ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần và xã hội y tế
- Dịch vụ giáo sĩ
- Hỗ trợ chăm sóc giảm nhẹ 24/7 qua điện thoại
- Các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bổ sung cần thiết về mặt y tế hoặc hợp lý cho các hội viên đủ điều kiện (ví dụ: liệu pháp cấp tốc cho đối tượng trẻ em)

Hội viên ở mọi lứa tuổi đều có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ nếu đáp ứng các tiêu chí bắt buộc. Hãy gọi cho Health Net để tìm hiểu thêm về chương trình và tính đủ điều kiện.

## Nhập viện

▪ **Dịch vụ của bác sĩ gây mê**

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

- **Dịch vụ giải phẫu**

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

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

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

- Giáo dục và hỗ trợ về cho con bú
- Sinh con và chăm sóc sau sinh
- Bơm hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Dịch vụ chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ của trung tâm hộ sinh
- Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (viết tắt trong tiếng Anh là CNM)
- Y Tá Hộ Sinh Được Cấp Phép (viết tắt trong tiếng Anh là LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Tối đa 20 buổi tư vấn cho phụ nữ mang thai hoặc sau sinh để phòng tránh trầm cảm chu sinh

Start Smart for Your Baby (Start Smart): chương trình đặc biệt dành cho phụ nữ đang mang thai. Health Net mong muốn được giúp quý vị chăm sóc bản thân và thai nhi trong suốt thai kỳ. Thông tin có thể được cung cấp cho quý vị qua đường bưu điện hoặc điện thoại. Nhân viên quản lý trường hợp của chúng tôi có thể trả lời các câu hỏi và cung cấp hỗ trợ cho quý vị nếu quý vị cần trợ giúp về một vấn đề trong thai kỳ.

Chúng tôi có rất nhiều cách để giúp quý vị có một thai kỳ khỏe mạnh. Trước khi có thể giúp đỡ, chúng tôi cần biết quý vị đang mang thai. Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD) ngay sau khi quý vị biết mình mang thai. Chúng tôi sẽ giúp quý vị thiết lập dịch vụ chăm sóc đặc biệt mà quý vị và con quý vị cần.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Thuốc theo toa

### ***Các thuốc được bao trả***

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc nằm trong danh sách thuốc ưu tiên (PDL) của Health Net, tuân theo các loại trừ và giới hạn. PDL của Health Net đôi khi được gọi là danh mục thuốc. Thuốc trên PDL an toàn và hiệu quả đối với mục đích sử dụng được kê toa. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ sẽ cập nhật danh sách này.

- Việc cập nhật danh sách này giúp đảm bảo các thuốc trên danh sách an toàn và hiệu quả.
- Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần dùng một loại thuốc không có trong danh sách này, bác sĩ của quý vị sẽ cần gọi cho Health Net để yêu cầu phê duyệt trước, trước khi quý vị nhận được thuốc.

Vui lòng lưu ý, một loại thuốc có tên trên PDL không đảm bảo rằng bác sĩ của quý vị sẽ kê thuốc đó cho một bệnh trạng cụ thể. Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong PDL của Health Net hay không hoặc nhận bảo sao PDL, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy PDL tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Đôi khi, Health Net cần phê duyệt một loại thuốc trước khi nhà cung cấp có thể kê thuốc này. Health Net sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị vật tư cấp cứu trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần loại vật tư đó. Health Net sẽ thanh toán cho vật tư cấp cứu.
- Nếu Health Net từ chối yêu cầu này. Health Net sẽ gửi thư giải thích lý do từ chối và cho biết các loại thuốc hoặc biện pháp điều trị khác mà quý vị có thể thử.

### ***Nhà thuốc***

Nếu quý vị sẽ mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải mua thuốc theo toa của mình từ một hiệu thuốc hợp tác với Health Net. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các hiệu thuốc hợp tác với Health Net trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của Health Net tại địa chỉ [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Quý vị cũng có thể tìm hiệu thuốc gần nơi ở của quý vị bằng cách gọi 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Sau khi chọn hiệu thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị tới hiệu thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến hiệu thuốc cho quý vị. Đưa cho hiệu thuốc toa thuốc cùng với thẻ ID Health Net của quý vị. Hãy chắc chắn rằng hiệu thuốc biết mọi loại thuốc quý vị đang sử dụng và bất kỳ tình trạng dị ứng nào mà quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về toa thuốc của mình, hãy nhớ hỏi hiệu thuốc.

### *Chỉ các Hội Viên Quận Los Angeles:*

Nếu quý vị sống tại Los Angeles, quý vị có thể chọn PCP có hợp đồng với chương trình của chúng tôi hoặc chương trình có hợp đồng phụ của chúng tôi, Molina Healthcare of California (Molina). Nếu quý vị chọn PCP hợp tác với Molina, quý vị sẽ nhận được thuốc từ các hiệu thuốc ký hợp đồng với Molina và sử dụng Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của Molina. Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của Molina, hãy gọi Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

## **Chương Trình Mở Rộng Dịch Vụ Chăm Sóc Sau Sinh Tạm Thời**

Chương Trình Mở Rộng Dịch Vụ Chăm Sóc Sau Sinh Tạm Thời (viết tắt trong tiếng Anh là PPCE) cung cấp chương trình bảo hiểm mở rộng cho các hội viên Medi-Cal có bệnh trạng sức khỏe tâm thần trong hoặc sau khi mang thai.

Health Net bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần dành cho phụ nữ trong thời kỳ mang thai và cho đến hai tháng sau khi kết thúc thai kỳ. Chương trình PPCE kéo dài thời hạn bảo hiểm trong tối đa 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc sau khi kết thúc thai kỳ, tùy thuộc vào trường hợp nào đến sau.

Để đủ điều kiện tham gia chương trình PPCE, bác sĩ của quý vị phải xác nhận chẩn đoán về tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị trong vòng 150 ngày sau khi kết thúc thai kỳ. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về các dịch vụ này nếu quý vị cho rằng mình cần đến các dịch vụ này. Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị nên nhận các dịch vụ này từ PPCE, bác sĩ của quý vị sẽ hoàn thành và gửi các mẫu thay mặt cho quý vị.

## **Quản lý trường hợp**

Chúng tôi hiểu rằng một số hội viên có các nhu cầu đặc biệt. Trong những trường hợp đó, Health Net cung cấp cho hội viên của chúng tôi các dịch vụ quản lý trường hợp để hỗ trợ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Nếu quý vị có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, nhu cầu sức khỏe hành vi, là phụ nữ mang thai hoặc bị khuyết tật, những người quản lý trường hợp của chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Những người



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



quản lý trường hợp của chúng tôi là các y tá hoặc nhân viên xã hội đã đăng ký. Họ có thể giúp quý vị hiểu được các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với bác sĩ. Người quản lý trường hợp sẽ phối hợp với quý vị và bác sĩ của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Họ cũng có thể giúp quý vị hiểu những quyền lợi dành cho quý vị theo Health Net và hướng dẫn quý vị cách làm việc với bác sĩ để đạt được các mục tiêu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Dịch vụ này dành cho các hội viên gặp phải các tình trạng y tế đột ngột hoặc phức tạp và những người thường cần thăm khám với một số bác sĩ. Họ có thể cần các vật liệu y tế hoặc hỗ trợ tại nhà. Các tình trạng có thể bao gồm:

- Chấn thương
- Ung thư
- Bệnh tiểu đường
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (viết tắt trong tiếng Anh là COPD)
- Bệnh thận giai đoạn cuối
- Suy tim
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Đa xơ cứng
- Bệnh thận
- HIV/AIDS
- Bệnh rối loạn đông máu
- Cấy ghép có thể có
- Trầm cảm
- Lo âu
- Mang thai có nguy cơ cao

Các chương trình quản lý trường hợp khác được cung cấp cho các hội viên bao gồm:

- Care Connections – chương trình chăm sóc giảm nhẹ tại nhà cho các hội viên trẻ em và người lớn. Chương trình giúp quản lý việc giảm triệu chứng và bổ sung thêm một lớp hỗ trợ cho các hội viên mắc bệnh đang tiến triển.
- Quản lý chăm sóc chuyển tiếp - chương trình dành cho các hội viên chuyển tiếp từ dịch vụ chăm sóc bệnh nhân nội trú cấp tính về nhà. Chương trình này cung cấp hỗ trợ điều phối chăm sóc về các nhu cầu sau khi xuất viện.
- Start Smart for Your Baby® - chương trình dành cho phụ nữ đang mang thai và những người mới làm mẹ. Chương trình được thiết kế để hỗ trợ và chăm sóc thai kỳ và em bé khỏe mạnh.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

Chương trình bao trả cho:

- **Châm cứu**

Health Net bao trả các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc làm giảm bớt nhận thức về cơn đau mạn tính dữ dội, dai dẳng do tình trạng y tế thường được công nhận gây ra. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có điện châm bằng kim) được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ thính học, nắn khớp, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu khi được bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân hoặc chuyên gia châm cứu cung cấp. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

- **Thính lực (thính giác)**

Health Net bao trả cho các dịch vụ thính lực. Các dịch vụ thính lực ngoại trú được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, nắn khớp, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

- **Điều trị sức khỏe hành vi**

Điều trị sức khỏe hành vi (viết tắt trong tiếng anh là BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, phát triển hoặc phục hồi chức năng của một cá nhân đến mức tối đa có thể thực hiện được.

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

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Thử nghiệm lâm sàng về bệnh ung thư**

Health Net bao trả các chi phí chăm sóc bệnh nhân thông thường cho những bệnh nhân được chấp nhận vào các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III hoặc Giai Đoạn IV nếu có liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị bệnh ung thư hoặc các tình trạng đe dọa tính mạng khác và nếu nghiên cứu được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ (viết tắt trong tiếng Anh là FDA), Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (viết tắt trong tiếng Anh là CDC) hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (viết tắt trong tiếng Anh là CMS) tiến hành. Các nghiên cứu phải được Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hoặc Cơ Quan Cựu Chiến Binh phê duyệt.

- **Phục hồi chức năng tim**

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

- **Thiết bị y tế lâu bền (viết tắt trong tiếng anh là DME)**

Health Net bao trả cho việc mua hoặc thuê vật liệu, thiết bị DME và các dịch vụ khác với toa thuốc của bác sĩ. Các vật tư DME được kê đơn có thể được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế để duy trì các chức năng cơ thể thiết yếu cho các hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc để phòng tránh khuyết tật thể chất nghiêm trọng. Health Net không bao trả cho các thiết bị, tính năng và nguồn tiếp liệu tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng, và các vật tư khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe.

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

Các phương pháp cung cấp dinh dưỡng này cho cơ thể được sử dụng khi tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống bình thường được. Các sản phẩm dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa và qua đường tiêu hóa được bao trả khi cần thiết về mặt y tế.

- **Thiết bị trợ thính**

Health Net bao trả cho thiết bị trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm mất thính lực và được bác sĩ của quý vị kê toa. Health Net cũng có thể bao trả cho việc thuê thiết bị trợ thính, thay thế và pin cho thiết bị trợ thính đầu tiên của quý vị.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Health Net bao trả các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà của quý vị, khi được bác sĩ kê toa và cần thiết về mặt y tế.

▪ **Vật liệu, thiết bị và dụng cụ y tế**

Health Net bao trả thiết bị và dụng cụ y tế tại nhà. Health Net bao trả cho các vật liệu cho bệnh không tự chủ đại tiểu tiện khi được bác sĩ yêu cầu và được cung cấp bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng với chương trình.

▪ **Health Net trả Phí Tng hoh Net**

Health Net bao trả cho các dịch vụ trị liệu chức năng hoạt động, bao gồm đánh giá trị liệu chức năng hoạt động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và các dịch vụ tư vấn. Dịch vụ trị liệu chức năng hoạt động được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp và âm ngữ trị liệu. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

▪ **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả**

Health Net bao trả cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế không phải là bác sĩ của quý vị kê toa. Trong đó bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, ngực giả/áo ngực sau thủ tục cắt bỏ vú, quần áo nén trị bóng và các bộ phận giả giúp phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

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

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

▪ **Vật lý trị liệu**

Health Net bao trả cho các dịch vụ vật lý trị liệu, bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, các dịch vụ tư vấn và ứng dụng các loại thuốc bôi tại chỗ.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

▪ **Phục hồi chức năng phổi**

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

▪ **Dịch vụ tái tạo**

Health Net bao trả cho các ca phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo ra diện mạo bình thường nhất có thể. Cấu trúc cơ thể bất thường là hậu quả của khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u, bệnh tật hoặc tái tạo vú sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể áp dụng.

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

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

▪ **Âm ngữ trị liệu**

Health Net bao trả cho âm ngữ trị liệu cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ âm ngữ trị liệu được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính học, nắn khớp và trị liệu chức năng hoạt động. Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

▪ **Dịch Vụ Chuyển Giới**

Health Net bao trả cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi đáp ứng các tiêu chí về phẫu thuật tái tạo.

Tất cả các quyền lợi được bao trả cho quá trình điều trị Rối Loạn Nhận Dạng Giới Tính (viết tắt trong tiếng anh là GID) cần có phê duyệt trước (chấp thuận trước). Dịch vụ điều trị tuân theo phiên bản tài liệu mới nhất của Hiệp Hội Chuyên Gia Thế Giới về Sức Khỏe Chuyển Đổi Giới Tính (WPATH), *Tiêu Chuẩn Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Chuyển Đổi Giới Tính và Người có Giới Tính Không Phù Hợp* và tiêu chí của Medi-Cal. Hội viên phải được một chuyên gia được đào tạo về lĩnh vực này chẩn đoán mắc chứng rối loạn định dạng giới hoặc GID và theo hướng dẫn của WPATH và hướng dẫn của Medi-Cal.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Các quyền lợi được bao trả, bao gồm:

- Tâm lý trị liệu,
- Liệu pháp trị liệu bằng hoóc-môn liên tục,
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm để theo dõi liệu pháp trị liệu bằng hoóc-môn, và
- Phẫu thuật chuyển giới không mang bản chất là thẩm mỹ.

Phẫu Thuật Chuyển Giới (GRS) được bao trả khi hội viên được chẩn đoán mắc GID:

- tối thiểu 18 tuổi,
- có khả năng chấp thuận tham gia với hiểu biết đầy đủ,
- và đáp ứng tiêu chí thực hiện phẫu thuật của WPATH.

Phẫu thuật cấy ghép vú (và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế có liên quan) cho các hội viên chuyển giới từ nam thành nữ chỉ được bao trả khi một thử nghiệm thích hợp về liệu pháp hoóc-môn không làm to vú.

**Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên của Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).**

### Dịch vụ xét nghiệm và X-quang

Health Net bao trả cho các dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến X cho bệnh nhân ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp hình ảnh tiên tiến khác nhau, chẳng hạn như Chụp Cắt Lớp Vi Tính (CT), Chụp Cộng Hưởng Từ (MRI), Chụp Cắt Lớp nhờ Phát Xạ Positron (PET), được bao trả dựa trên tính cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ này được bao trả khi được bác sĩ của quý vị yêu cầu và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng với chương trình cung cấp hoặc trong trường hợp cấp cứu.

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

Chương trình bao trả cho:

- Các loại vắc-xin được Ủy Ban Tư Vấn về Hoạt Động Chủng Ngừa khuyến nghị
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị của Hiệp Hội Bác Sĩ Nhi Khoa Hoa Kỳ Bright Futures
- Các dịch vụ phòng ngừa dành cho phụ nữ được Hiệp Hội Bác Sĩ Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Giúp bỏ thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được Lực Lượng Đặc Trách Cấp A và B về Dịch Vụ Phòng Bệnh Hoa Kỳ khuyến cáo



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

### Quản lý bệnh/Huấn luyện chăm sóc sức khỏe

Tại Health Net, chúng tôi cố gắng giúp các hội viên của mình nhận được các dịch vụ điều trị và xã hội mà hội viên cần khi cần thiết. Chúng tôi thực hiện điều này thông qua giáo dục và trợ giúp cá nhân từ nhân viên quản lý dịch vụ chăm sóc. Mục tiêu của dịch vụ này là nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị và giúp quý vị cải thiện sức khỏe. Chương trình quản lý bệnh của chúng tôi bao gồm:

- Bệnh hen suyễn
- Bệnh tiểu đường
- Suy tim

Tất cả các chương trình của chúng tôi đều hướng đến việc giúp quý vị hiểu và chủ động quản lý sức khỏe của mình. Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị về:

- Cách uống thuốc
- Những xét nghiệm khám sàng lọc nào cần thực hiện
- Khi nào cần gọi cho bác sĩ

Chúng tôi cung cấp các công cụ để giúp quý vị tìm hiểu và kiểm soát tình trạng của mình. Để biết thêm thông tin hoặc tự giới thiệu, vui lòng gọi điện cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (Đối với người dùng TTY/TDD, vui lòng liên hệ Dịch Vụ Tiếp Âm California bằng cách quay số 711 và cung cấp số Dịch Vụ Hội Viên: 1-800-675-6110). Quý vị có thể yêu cầu nói chuyện với huấn luyện viên sức khỏe quản lý bệnh.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chương Trình Phòng Chống Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Chống Bệnh Tiểu Đường (DPP) là một chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình này được thiết kế để phòng ngừa hoặc làm chậm sự khởi phát bệnh tiểu đường loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình này kéo dài một năm. Chương trình có thể kéo dài sang năm thứ hai cho những hội viên đủ tiêu chuẩn. Các kỹ thuật và hỗ trợ lối sống được chương trình phê duyệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

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

## Dịch vụ rối loạn do sử dụng dược chất

Chương trình bao trả cho:

- Khám sàng lọc về lạm dụng rượu bia và khám sàng lọc về lạm dụng ma túy
- Dịch vụ dành cho người lớn (từ 18 tuổi trở lên) mắc các tình trạng rối loạn do sử dụng rượu bia hoặc dược chất khác được cung cấp miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ được bao trả cho tình trạng lạm dụng rượu bia là:
  - Một lần khám sàng lọc mở rộng cho tình trạng sử dụng rượu bia có nguy cơ mỗi năm (công cụ khám sàng lọc để hỏi quý vị nhằm biết thêm thông tin về việc sử dụng rượu bia của quý vị)
  - Ba buổi can thiệp kéo dài 15 phút mỗi năm để trao đổi về việc sử dụng rượu bia có nguy cơ

Chương trình cũng bao trả cho các dịch vụ điều trị nội trú cho tình trạng dùng ma túy hoặc rượu bia quá liều cấp tính khi cần thiết về mặt y tế.

## Dịch vụ nhi khoa

Chương trình bao trả cho:

- Các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh. Các dịch vụ này miễn phí cho quý vị.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi, Health Net bao trả cho các lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh. Thăm khám trẻ em khỏe mạnh là nhóm các dịch vụ phòng ngừa, khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị toàn diện.
- Health Net sẽ lên lịch hẹn và cung cấp dịch vụ vận chuyển để giúp trẻ em nhận được các dịch vụ chăm sóc mà trẻ em cần.
- Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể là kiểm tra sức khỏe định kỳ và khám sàng lọc để giúp bác sĩ của quý vị sớm phát hiện ra vấn đề. Kiểm tra sức khỏe định kỳ giúp bác sĩ của quý vị hoặc con quý vị phát hiện ra bất kỳ vấn đề gì về y tế, nha khoa, thị lực, thính lực, sức khỏe tâm thần và bất kỳ chứng rối loạn do sử dụng được chất nào. Health Net bao trả cho các dịch vụ khám sàng lọc (kể cả đánh giá nồng độ chì trong máu) bất cứ khi nào cần thiết, ngay cả khi không phải trong lần kiểm tra sức khỏe định kỳ của quý vị hay con quý vị. Ngoài ra, dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể là các mũi tiêm chủng mà quý vị hoặc con quý vị cần. Health Net phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh sẽ nhận được các mũi tiêm chủng cần thiết tại bất cứ lần thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước). Tuy nhiên, khám sàng lọc phát triển chung cho các hội viên từ 6-20 tuổi sẽ phải được chấp thuận trước.
- Khi phát hiện ra một vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc thể chất trong quá trình khám sàng lọc hoặc kiểm tra sức khỏe, có thể có dịch vụ chăm sóc có thể khắc phục hoặc hỗ trợ vấn đề. Nếu dịch vụ cần thiết về mặt y tế và Health Net có trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, khi đó Health Net sẽ bao trả toàn bộ chi phí dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Các dịch vụ này bao gồm:
  - Dịch vụ chăm sóc của bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng và bệnh viện
  - Các mũi tiêm chủng để giúp quý vị khỏe mạnh
  - Vật lý trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và trị liệu chức năng hoạt động
  - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, có thể là các thiết bị, vật liệu và dụng cụ y tế
  - Điều trị thị lực và thính lực có thể là kính thuốc hoặc thiết bị trợ thính
  - Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho các chứng rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
  - Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
  - Phẫu thuật tái tạo là phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u hoặc bệnh gây ra để cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Việc điều phối chăm sóc sẽ giúp quý vị hoặc con quý vị nhận được sự chăm sóc phù hợp ngay cả khi Health Net không có trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Các dịch vụ này bao gồm:
  - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất
  - Điều trị các vấn đề về răng miệng, có thể là dịch vụ chỉnh hình răng hàm mặt

### Dịch vụ thị lực

Chương trình bao trả cho:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mắt y tế.
- Kính (gọng kính và mắt kính) 24 tháng một lần; kính áp tròng khi cần thiết cho các tình trạng y tế như thiếu thể thủy tinh, tật không mọc mắt và bệnh giác mạc hình chóp.

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

Quý vị có quyền sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu (NEMT) để đến các cuộc hẹn của mình nếu đó là dịch vụ được Medi-Cal bao trả. Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, sử dụng dược chất và hiệu thuốc bằng xe hơi, xe buýt, tàu hoặc taxi, quý vị có thể yêu cầu dịch vụ NEMT thông qua bác sĩ của quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại hình chuyên chở chính xác để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

NEMT là xe cứu thương, xe tải nhỏ hoặc xe chuyên chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không. NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hoặc taxi. Health Net chấp nhận NEMT có chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới cuộc hẹn. Điều đó có nghĩa, chẳng hạn nếu quý vị có thể được vận chuyển an toàn về mặt thể chất hoặc y tế bằng một xe chuyên chở xe lăn, Health Net sẽ không thanh toán cho phương tiện cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị khiến không thể vận chuyển quý vị bằng phương tiện đường bộ.

NEMT phải được sử dụng khi:

- Điều đó là cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế theo quyết định chấp thuận bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác; hoặc về mặt thể chất hoặc y tế quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn của mình.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Quý vị cần hỗ trợ từ người lái xe đến và đi từ nơi ở của quý vị, phương tiện hoặc nơi điều trị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.
- Được Health Net phê duyệt trước bằng văn bản chấp thuận của bác sĩ.

Để yêu cầu dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) trước buổi hẹn của quý vị ít nhất 5 ngày làm việc (thứ Hai-thứ Sáu). Vui lòng gọi trước càng sớm càng tốt đối với các cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng cầm sẵn thẻ ID hội viên của quý vị khi quý vị gọi điện.

### ***Giới hạn của NEMT***

Không có giới hạn nào áp dụng cho việc nhận NEMT để đến hoặc rời buổi hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng được chất được Medi-Cal bao trả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe yêu cầu dịch vụ đó cho quý vị. Một số dịch vụ hiệu thuốc được bao trả theo NEMT chẳng hạn như các chuyến đi đến hiệu thuốc để lấy thuốc. Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu dịch vụ NEMT liên quan đến hiệu thuốc, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Nếu loại buổi hẹn này được Medi-Cal bao trả nhưng không phải qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Health Net sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị lên lịch dịch vụ chuyên chở cho quý vị.

### ***Trường hợp nào không được áp dụng?***

Dịch vụ chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu tình trạng y tế và thể chất của quý vị cho phép quý vị đến buổi hẹn y tế bằng xe hơi, xe buýt, taxi hoặc phương tiện chuyên chở dễ tiếp cận khác. Dịch vụ chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ đó không được Medi-Cal bao trả. Danh sách các dịch vụ được bao trả có trong cuốn Cẩm nang hội viên này.

### ***Chi phí cho hội viên***

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

### ***Dịch vụ chuyên chở phi y tế (NMT)***

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

- Đến và rời khỏi một buổi hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị chấp thuận.
- Nhận toa thuốc và vật liệu y tế.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị không thể tự mình lái xe đến buổi hẹn y tế của mình để nhận các dịch vụ được Medi-Cal bao trả, Health Net có thể hỗ trợ đưa đón quý vị. Health Net sẽ sắp xếp xe hơi, taxi, xe buýt, hoặc phương tiện riêng/cộng đồng khác để tới buổi hẹn của quý vị. Quý vị cũng có thể nhờ một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè chở quý vị đến buổi hẹn và Health Net sẽ hoàn lại tiền theo quãng đường đã đi cho họ. Health Net không hoàn lại số tiền theo quãng đường đã đi khi các hội viên tự lái xe đến hoặc rời khỏi buổi hẹn của mình.

Trước khi được phê duyệt về khoản bồi hoàn theo quãng đường đi, quý vị phải thông báo cho Health Net qua điện thoại, qua email hoặc trực tiếp rằng quý vị đã cố lựa chọn các dịch vụ chuyên chở hợp lý khác và quý vị không thể chọn được dịch vụ nào. Health Net chấp nhận NMT có chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu dịch vụ NMT đã được cho phép, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) trước buổi hẹn của quý vị ít nhất 5 ngày làm việc (thứ Hai-thứ Sáu) hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng cầm sẵn thẻ ID hội viên của quý vị khi quý vị gọi điện.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể liên hệ với IHC tại địa phương của mình để yêu cầu các dịch vụ NMT.

### ***Giới hạn của NMT***

Không có giới hạn nào áp dụng cho việc sử dụng NMT để đến hoặc rời buổi hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất khi quý vị được Health Net chấp thuận. Nếu loại buổi hẹn được Medi-Cal bao trả nhưng không phải thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị lên lịch dịch vụ chuyên chở của quý vị. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn tiền trực tiếp.

### ***Trường hợp nào không được áp dụng?***

NMT không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải nhỏ, xe chuyên chở xe lăn hoặc dạng thức NEMT khác là cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ được bao trả.
- Quý vị cần sự trợ giúp từ người lái xe để đến và đi từ nơi ở của quý vị, phương tiện hoặc nơi điều trị do tình trạng thể chất hoặc y tế.
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bao trả.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Chi phí cho hội viên**

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

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

Health Net bao trả cho các quyền lợi LTSS cho hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Chương trình Multi-Purpose Senior Services Program (viết tắt trong tiếng anh là MSSP) được Health Net phê duyệt
- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn như được Health Net phê duyệt
- Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (viết tắt trong tiếng anh là CBAS) được Health Net phê duyệt

### **CHỈ DÀNH CHO CÁC QUẬN LOS ANGELES VÀ SAN DIEGO**

- **Chương Trình Multi-Purpose Senior Services Program (MSSP):** Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ MSSP nếu quý vị từ 65 tuổi trở lên, bị khuyết tật, sống trong khu vực áp dụng được phê duyệt của cơ sở MSSP và có đủ tiêu chuẩn được sắp xếp vào cơ sở điều dưỡng nhưng muốn được sống ở nhà. MSSP cho phép quý vị được an toàn tại nhà thay vì ở trong cơ sở điều dưỡng. Các dịch vụ do MSSP cung cấp có thể bao gồm:
  - Trung tâm hỗ trợ / chăm sóc ban ngày dành cho người lớn
  - Hỗ trợ nhà ở/ Sửa chữa nhỏ tại nhà
  - Hỗ trợ việc nhà và chăm sóc cá nhân
  - Giám sát bảo vệ
  - Quản lý dịch vụ chăm sóc
  - Chăm sóc thay thế tạm thời (tại nhà riêng và ngoài nhà)
  - Dịch Vụ Chuyên Chở
  - Các dịch vụ ăn uống – Thu gom / Giao tại nhà
  - Đảm bảo xã hội / Tư Vấn Trị Liệu
  - Dịch vụ truyền thông/ Biên dịch/ Thông dịch
  - Thích Ứng Tiếp Cận Môi Trường
  - Hệ Thống Ứng Phó Cấp Cứu Cá Nhân (PERS)/ Thiết Bị Truyền Thông
  - Quản Lý Tiền Bạc



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc “SNF” (Chăm Sóc Tại Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp Tính/Trung Gian)** Chương trình của chúng tôi bao trả cho các dịch vụ tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (viết tắt trong tiếng anh là SNF). Các dịch vụ tại SNF có thể được cung cấp cho quý vị nếu quý vị bị khuyết tật về mặt thể chất và yêu cầu mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ tại SNF phải được bác sĩ hoặc chuyên viên y tế điều dưỡng được chứng nhận chỉ định và phải được cung cấp tại một Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF) được cấp phép. Các dịch vụ được bao trả bao gồm:
  - Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ một ngày.
  - Ăn và ở (các bữa ăn hàng ngày).
  - Quản Lý Trường Hợp.
  - Chụp quang tuyến X và thủ thuật trong phòng thí nghiệm.
  - Vật Lý Trị Liệu, Âm Ngữ Trị Liệu và Trị Liệu Chức Năng Hoạt Động.
  - Quản lý thuốc và dược phẩm theo toa.
  - Vật liệu, dụng cụ và thiết bị y tế.
- **Điều phối chăm sóc cho các hội viên nhận dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (viết tắt trong tiếng anh là MLTSS)** Chương trình của chúng tôi cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc cho hội viên nhận Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý (MLTSS) tại Quận Los Angeles và San Diego. Khi được áp dụng hoặc được hội viên yêu cầu, chương trình của chúng tôi sẽ thiết lập các Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân (ICP) cho những hội viên có nguy cơ cao, và thiết lập các Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành (ICT). ICP và ICT được xây dựng dựa trên nhu cầu của hội viên và đảm bảo sự tích hợp và điều phối dịch vụ chăm sóc y tế của hội viên và Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

#### **DÀNH CHO TẤT CẢ CÁC QUẬN:**

- **Dịch Vụ cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS):** Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CBAS nếu quý vị từ 18 tuổi trở lên và cần hỗ trợ thêm vì quý vị có các vấn đề về sức khỏe khiến quý vị gặp khó khăn trong việc tự chăm sóc bản thân. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một trung tâm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị. Nếu không có trung tâm CBAS nào trong khu vực của quý vị, chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm các dịch vụ tại nhà và cộng đồng khác.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau tại trung tâm CBAS:

- Đánh giá cá nhân
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên nghiệp
- Vật lý trị liệu, trị liệu chức năng hoạt động và âm ngữ trị liệu
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Hoạt động trị liệu
- Dịch vụ xã hội
- Chăm sóc cá nhân
- Các bữa ăn
- Tư vấn về dinh dưỡng
- Chuyên chở từ nhà đến trung tâm CBAS và ngược lại

---

## Điều phối dịch vụ chăm sóc

Health Net cung cấp miễn phí các dịch vụ giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình.

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

---

## Quyền lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (viết tắt trong tiếng anh là CCI)

*Chỉ dành cho các Quận Los Angeles và San Diego*

- Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (CCI) của California hoạt động để cải thiện sự phối hợp chăm sóc cho những người có đủ điều kiện kép (những người hội đủ tiêu chuẩn cho cả Medi-Cal và Medicare). CCI có hai phần chính:

### **Cal MediConnect**

Chương trình Cal MediConnect nhằm cải thiện sự phối hợp chăm sóc cho những người thụ hưởng đủ tiêu chuẩn kép nhận Medicare và Medi-Cal. Chương trình cho phép họ ghi danh vào một chương trình duy nhất để quản lý tất cả các quyền lợi của họ, thay vì tham gia vào các chương trình Medi-Cal và Medicare riêng biệt. Chương trình cũng nhằm cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, giúp quý vị luôn khỏe mạnh và được ở tại nhà lâu nhất có thể.

Nếu quý vị được ghi danh vào Health Net Cal MediConnect, chương trình bao trả:

- Một hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cùng hợp tác vì lợi ích của quý vị
- Một điều phối viên chăm sóc cá nhân để đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Đánh giá tùy chỉnh nhu cầu sức khỏe và chương trình chăm sóc của quý vị



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Những người đủ tiêu chuẩn kép nhận Medicare và Medi-Cal phải tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal để nhận quyền lợi Medi-Cal của họ, bao gồm quyền lợi trọn gói LTSS và Medicare.

**Chương trình Health Homes**

Health Net bao trả cho các dịch vụ thuộc Chương trình Health Homes (viết tắt trong tiếng Anh là HHP), áp dụng cho hội viên mắc một số bệnh trạng mạn tính nhất định. Các dịch vụ này nhằm giúp điều phối các dịch vụ sức khỏe thể chất, dịch vụ sức khỏe hành vi cũng như dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) tại cộng đồng dành cho các hội viên có bệnh trạng mạn tính.

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình này. Quý vị cũng có thể gọi cho Health Net hoặc trò chuyện với bác sĩ hay nhân viên phòng khám để biết mình có được nhận dịch vụ HHP không.

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ HHP nếu:

- Quý vị có bệnh trạng mạn tính nhất định. Quý vị cũng có thể gọi cho Health Net để tìm hiểu các bệnh trạng đủ điều kiện và quý vị đáp ứng một trong các điều kiện sau:
  - Quý vị có ba bệnh trạng mạn tính đủ tiêu chuẩn nhận HHP trở lên
  - Quý vị đã từng nhập viện vào năm trước
  - Quý vị đến phòng cấp cứu ba lần trở lên trong năm trước; hoặc
  - Quý vị không có nơi cư ngụ.

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

- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời; hoặc
- Quý vị đã và đang cư trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian dài hơn tháng nhập viện cộng với tháng tiếp theo.

**Các dịch vụ HHP được bao trả**

HHP sẽ bố trí cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và một nhóm chăm sóc để làm việc cùng quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối việc chăm sóc cho quý vị. Health Net cung cấp các dịch vụ HHP bao gồm:

- Quản lý dịch vụ chăm sóc toàn diện
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Tăng cường sức khỏe



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- Dịch vụ chăm sóc toàn diện trong khi chuyển tiếp
- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình
- Sự giới thiệu tới dịch vụ hỗ trợ xã hội và cộng đồng

### **Chi phí cho hội viên**

Hội viên không phải trả phí cho các dịch vụ HHP.

---

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

### **Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được qua Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác**

Đôi khi, Health Net không bao trả cho các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua chương trình FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Phần này liệt kê các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn**

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì Health Net. Điều này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên môn (SMHS) cho hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc về tính cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, dịch vụ tại cơ sở cư trú và điều trị, và nội trú sau:

- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú:
  - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, lập kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng, và hỗ trợ gián tiếp)
  - Các dịch vụ hỗ trợ về thuốc
  - Dịch vụ điều trị ban ngày tích cực
  - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
  - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
  - Dịch vụ ổn định bệnh nhân khủng hoảng
  - Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
  - Dịch vụ hành vi trị liệu (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
  - Điều phối chăm sóc chuyên sâu (ICC) (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc trị liệu bằng cách nuôi dưỡng tạm thời (TFC) (được bao trả cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ tại cơ sở cư trú:
  - Dịch vụ điều trị tại cơ sở cư trú dành cho người lớn
  - Dịch vụ điều trị tại cơ sở cư trú dành cho bệnh nhân bị khủng hoảng
- Dịch vụ cho bệnh nhân nội trú:
  - Dịch vụ tâm thần cấp tính tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú
  - Dịch vụ chuyên môn tại bệnh viện tâm thần cho bệnh nhân nội trú
  - Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên môn được chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi điện cho quận đó. Để tìm trực tuyến tất cả các số điện thoại miễn phí của các quận, vui lòng truy cập [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx).

### Dịch vụ rối loạn do sử dụng dược chất

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

Ngoại trừ được nêu trong tiểu mục “Quyền lợi Medi-Cal được Health Net bao trả”, tất cả các dịch vụ điều trị cai nghiện rượu và ma túy khác và các dịch vụ cai nghiện heroin cho bệnh nhân ngoại trú không được Health Net bao trả. Các hội viên yêu cầu những dịch vụ này sẽ được giới thiệu đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Cai Nghiện Tự nguyện cho Bệnh Nhân Nội Trú (VID) hoặc chương trình điều trị cai nghiện rượu và ma túy của quận để được điều trị. Health Net sẽ tiếp tục làm việc với PCP của quý vị để bao trả các dịch vụ chăm sóc chính và các dịch vụ khác không liên quan đến việc điều trị lạm dụng rượu bia và dược chất và sẽ điều phối các dịch vụ với (các) chương trình điều trị nếu cần.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Dịch vụ nha khoa

Nếu quý vị sống tại Los Angeles hoặc Sacramento, Health Net cung cấp chương trình nha khoa Medi-Cal cho người thụ hưởng. Hãy gọi số 1-800-213-6991 để biết thêm thông tin.

Đối với hội viên tại các quận khác, Medi-Cal bao trả một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng phòng ngừa và chẩn đoán (như: khám, Quang tuyến X và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch sâu
- Bảo trì quanh răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Chỉnh hình răng hàm mặt cho trẻ em đủ điều kiện
- Trám men Florua cục bộ

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi cho Medi-Cal Dental Program theo số 1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Dental Program tại [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov).

## California Children's Services (viết tắt trong tiếng anh là CCS)

CCS là một chương trình của Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi với một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính và những người đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Health Net hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng đủ tiêu chuẩn nhận CCS, trẻ sẽ được giới thiệu tới chương trình CCS của quận để được đánh giá tính tiêu chuẩn.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe CCS sẽ điều trị cho trẻ cho tình trạng CCS đó. Health Net sẽ tiếp tục bao trả các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như khám thể chất, vắc-xin và các lần thăm khám trẻ em khỏe mạnh.

Health Net không bao trả cho các dịch vụ được chương trình CCS cung cấp. Để CCS bao trả cho các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ và thiết bị.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

CCS không bao trả cho tất cả các bệnh trạng. CCS bao trả cho hầu hết các bệnh trạng gây khiếm khuyết về thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng (phục hồi). CCS bao trả cho trẻ em với các bệnh trạng như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U bướu
- Bệnh rối loạn đông máu
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Các bệnh về tuyến giáp trạng
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề về thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sứt môi/hở hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Chấn thương nặng ở đầu, não hoặc cột sống
- Bỏng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

Medi-Cal sẽ thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con quý vị không đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ trong chương trình CCS, trẻ sẽ tiếp tục được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Health Net.

- Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang web về CCS tại [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs)

Hoặc gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chăm sóc lâu dài tại viện

Đối với các hội viên tại quận Kern, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus và Tulare, Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc lâu dài cho tháng mà quý vị vào một cơ sở và một tháng sau đó. Health Net **không** bao trả dịch vụ chăm sóc lâu dài nếu quý vị ở lại lâu hơn.

FFS Medi-Cal bao trả cho thời gian quý vị ở lại cơ sở nếu kéo dài qua tháng quý vị vào cơ sở đó. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để tìm hiểu thêm.

## Early Start/Early Intervention

- Chương Trình Early Start dành cho trẻ sơ sinh và trẻ mới biết đi từ khi sinh ra đến 3 tuổi mà cần các dịch vụ can thiệp sớm và có những vấn đề có thể dẫn đến chậm phát triển, hoặc có dấu hiệu chậm phát triển. Một số tình trạng nguy cơ là:
  - Ngạt thở
  - Nhiễm trùng hệ thần kinh trung ương
  - Sinh non
- Để biết thêm thông tin về chương trình Early Start/Early Intervention, hoặc để có giấy giới thiệu đến Trung Tâm Khu Vực về chương trình Early Start/Early Intervention, hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc với chương trình của chúng tôi

## Dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (viết tắt trong tiếng Anh là LEA)

- LEA cung cấp một số dịch vụ đánh giá chăm sóc sức khỏe thông qua các chương trình của trường học. LEA là trường công tại địa phương của quý vị. Trẻ em từ 3 đến 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ mà không cần sự giới thiệu từ PCP của trẻ. PCP sẽ điều phối các dịch vụ y tế cần thiết với LEA. Các dịch vụ của LEA có thể bao gồm:
  - Đánh giá Sức Khỏe Thể Chất và Tâm Thần
  - Đánh giá giáo dục và tâm lý xã hội
  - Giáo dục sức khỏe và dinh dưỡng
  - Các đánh giá phát triển
  - Vật Lý Trị Liệu và Trị Liệu Chức Năng Hoạt Động
  - Âm Ngữ Trị Liệu và thính học (kiểm tra thính giác)
  - Tư vấn



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ phụ tá sức khỏe học đường
- Chuyển chở y tế

## Hội viên bị khuyết tật phát triển

### CÁC TRUNG TÂM KHU VỰC

- Các Trung Tâm Khu Vực đã được thiết lập để đáp ứng các nhu cầu của những người bị khuyết tật phát triển. Các tình trạng khuyết tật bao gồm: chậm phát triển trí tuệ, động kinh, tự kỷ, bại não, Hội Chứng Down, chậm phát triển ngôn ngữ và lời nói. Các Trung Tâm Khu Vực giúp đỡ khách hàng và gia đình của họ tìm nhà ở, chương trình ban ngày dành cho người lớn, dịch vụ chuyên chở, dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các hoạt động xã hội. Hầu hết các dịch vụ của họ đều miễn phí cho các khách hàng đủ tiêu chuẩn. Nếu quý vị có thành viên gia đình được chẩn đoán mắc tình trạng khuyết tật trước 18 tuổi, PCP của quý vị sẽ kết nối quý vị tới Trung Tâm Khu Vực tại địa phương.

## Khám sàng lọc nhiễm độc chì ở trẻ em

- Health Net bao trả xét nghiệm khám sàng lọc chì trong máu cho các Hội Viên đến 18 tuổi như một phần trong dịch vụ chăm sóc phòng ngừa định kỳ. Trẻ em có kết quả xét nghiệm chì trong máu vượt quá mức độ nhất định được giới thiệu đến Chương Trình Phòng Ngừa Ngộ Độc Chì Ở Trẻ Em (CLPPP), Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (CCS) và/hoặc cơ quan y tế tại địa phương để được đánh giá và điều trị thêm.

## Liệu pháp quan sát trực tiếp để điều trị bệnh lao

- Chương trình của chúng tôi sẽ giới thiệu những hội viên được xác định là mắc bệnh lao tiến triển đang có nguy cơ không tuân thủ biện pháp điều trị bệnh lao của cơ quan y tế địa phương cho liệu pháp quan sát trực tiếp. Những hội viên có nguy cơ không tuân thủ bao gồm, nhưng không giới hạn ở các hội viên đã được chứng minh kháng thuốc nhiều lần, các hội viên thất bại trong việc điều trị hoặc những hội viên đã tái phát sau khi hoàn thành chế độ điều trị trước đó, trẻ em và trẻ vị thành niên, và những cá nhân đã cho thấy không tuân thủ (chẳng hạn như những cá nhân không thể duy trì các buổi hẹn tại văn phòng). Health Net sẽ cung cấp tất cả các dịch vụ được bao trả cần thiết về mặt y tế cho các hội viên mắc bệnh lao dựa trên liệu pháp quan sát trực tiếp và sẽ đảm bảo quản lý trường hợp chung và điều phối chăm sóc với cơ quan y tế tại địa phương.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Cấy Ghép Cơ Quan Chính

- Health Net sẽ giới thiệu các hội viên được xác định là các ứng viên sẽ cấy ghép cơ quan chính đến trung tâm cấy ghép được Medi-Cal phê duyệt và sẽ bao trả cho việc đánh giá do trung tâm cấy ghép được Medi-Cal phê duyệt thực hiện. Ví dụ về cấy ghép cơ quan chính là cấy ghép tủy xương, cấy ghép tim, cấy ghép gan, cấy ghép phổi, cấy ghép tim/phổi, cấy ghép gan thận kết hợp, và cấy ghép gan và ruột non kết hợp. Nếu quý vị được chấp nhận là ứng viên cấy ghép và Medi-Cal phê duyệt việc cấy ghép của quý vị, quý vị sẽ được hủy ghi danh khỏi Health Net và quay trở lại Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ. Health Net sẽ tiếp tục bao trả tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho tới khi quý vị được hủy ghi danh. Hội viên dưới 21 tuổi được giới thiệu tới chương trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (CCS) cho tất cả các đánh giá và chấp thuận cấy ghép.

Health Net không hủy ghi danh đối với những hội viên nhận cấy ghép thận hay giác mạc. Chúng tôi sẽ cung cấp tất cả các dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ cấy ghép cho các hội viên cần những dịch vụ cấy ghép cần thiết về mặt y tế này.

## Các Quyền Lợi Medi-Cal Bổ Sung không được Health Net bao trả nhưng được cung cấp thông qua Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ:

- Các yếu tố đông máu, như yếu tố đông máu của bệnh rối loạn đông máu.
- Chăm Sóc Dài Hạn (trừ các hội viên thuộc Quận Los Angeles hoặc San Diego. Xem mục “Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)” bên trên để biết thêm chi tiết.)
- Chăm sóc sức khỏe nhi khoa ban ngày.
- Các dịch vụ phòng thí nghiệm của tiểu bang theo chương trình Xét Nghiệm Alpha-fetoprotein Huyết Thanh của Tiểu Bang.
- Quản Lý Trường Hợp Mục Tiêu.
- Các dịch vụ cai nghiện Tự Nguyện cho bệnh nhân Nội Trú trong bệnh viện chăm sóc đa khoa Cấp Tính.

## Các 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 bao trả, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Các dịch vụ và thuốc thử nghiệm hoặc nghiên cứu
- Bảo tồn khả năng sinh sản



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Thụ Tinh Trong Ống Nghiệm (IVF)
- Sửa nhà vĩnh viễn
- Sửa phương tiện
- Phẫu Thuật Thẩm Mỹ (phẫu thuật để thay đổi hoặc định hình lại cấu trúc bình thường của cơ thể để cải thiện ngoại hình của quý vị)
- California Children's Services (CCS)
- Tất cả các dịch vụ không bao gồm trong Medi-Cal theo luật tiểu bang và/hoặc liên bang
- Cắt bao quy đầu thông thường trừ khi cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần hoặc tư vấn dành cho các cặp đôi hoặc gia đình đối với các vấn đề về mối quan hệ.
- Chăm Sóc Bình Thường
- Vô sinh
- Chứng ngừa cho mục đích thể thao, công việc hoặc đi lại
- Những vật dụng tiện dụng cá nhân (như điện thoại, ti vi và khay đựng thức ăn cho khách) khi ở trong bệnh viện
- Điều trị các vấn đề lớn liên quan đến rượu bia. Nếu quý vị cần các dịch vụ cho vấn đề nghiêm trọng liên quan đến rượu bia, quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình cai nghiện rượu và ma túy của quận.
- Dịch Vụ Thị Lực:
  - Kính mắt được sử dụng cho mục đích bảo vệ, thẩm mỹ hoặc liên quan đến công việc
  - Kính mắt được chỉ định cho các mục đích khác ngoài khắc phục các tật khúc xạ hoặc các vấn đề về thị giác hai mắt
  - Kính đa tròng
  - Kính áp tròng đa tiêu
  - Điều trị thị lực hoặc rèn luyện thị lực
  - Kính mắt theo toa dành cho người có và có thể đeo kính áp tròng

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

---

## Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại

Các công nghệ mới bao gồm thủ thuật, thuốc, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị mới được phát triển để điều trị các bệnh hoặc tình trạng cụ thể, hoặc các cách sử dụng công nghệ hiện tại mới.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Health Net luôn cập nhật những thay đổi về công nghệ và điều trị. Để giúp quyết định xem phương pháp điều trị hoặc dịch vụ chăm sóc mới có được thêm vào chương trình quyền lợi của quý vị hay không, hãy xem:

- Văn bản khoa học và y khoa mới nhất
- Các khuyến cáo của bác sĩ hành nghề hoặc các hiệp hội y tế được công nhận toàn quốc
- Các báo cáo và ấn phẩm của cơ quan chính phủ.

Công việc này được thực hiện để đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 5. Quyền và trách nhiệm

Quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định với tư cách là hội viên của Health Net. Chương này giải thích về các quyền và trách nhiệm này. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý về việc quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Health Net.

---

## Quyền của quý vị

Hội viên Health Net có các quyền sau đây:

- Được đối xử tôn trọng, với sự xem xét hợp lý về quyền riêng tư của quý vị và sự cần thiết phải giữ bí mật thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình, các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được bao trả, các chuyên viên y tế và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chương trình, và quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính trong hệ thống của Health Net.
- Để tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống kịp thời.
- Tham gia vào việc ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Đưa ra các khuyến nghị cho chính sách của chương trình về quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Để gửi khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được.
- Để nhận dịch vụ điều phối chăm sóc.
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Để nhận dịch vụ thông dịch bằng miệng miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý hoặc nhóm khác tại địa phương của quý vị.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Lập chỉ thị trước.
- Để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi mà quý vị đã nộp kháng cáo tới Health Net bị từ chối và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể tiến hành phiên điều trần được giải quyết nhanh.
- Để hủy ghi danh khỏi Health Net và chuyển sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu.
- Tiếp cận các Dịch Vụ Cần Sự Đồng Ý của Trẻ Vị Thành Niên.
- Nhận các tài liệu văn bản thông tin cho hội viên bằng định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in khổ lớn và định dạng âm thanh) khi có yêu cầu và kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu theo quy định của Bộ Luật Phúc Lợi & Thẻ Chết, Mục 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù.
- Thảo luận trung thực thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Có quyền truy cập vào và nhận bản sao hồ sơ y khoa của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang §164.524 và 164.526.
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách Health Net điều trị cho quý vị, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc Tiểu bang.
- Được tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa, dịch vụ của y tá hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Nông Thôn, các dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của Health Net theo luật liên bang.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Health Net có các trách nhiệm sau đây:

- **Hành xử một cách nhã nhặn và tôn trọng.** Quý vị chịu trách nhiệm đối xử với bác sĩ và tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên một cách nhã nhặn và tôn trọng. Quý vị có trách nhiệm đến đúng giờ trong các lần thăm khám hay gọi cho văn phòng bác sĩ của mình ít nhất 24 giờ trước lần thăm khám để hủy bỏ hay lên lịch lại.
- **Cung cấp thông tin cập nhật, chính xác và đầy đủ.** Quý vị chịu trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và nhiều thông tin nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình và Health Net. Quý vị có trách nhiệm thực hiện khám tổng quát thường xuyên và cho bác sĩ của mình biết về các vấn đề sức khỏe trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- **Tuân theo tư vấn của bác sĩ và tham gia vào việc chăm sóc của quý vị.** Quý vị có trách nhiệm trao đổi về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ, xây dựng và thỏa thuận về các mục tiêu, nỗ lực hết mình để tìm hiểu các vấn đề sức khỏe của bản thân, và tuân theo kế hoạch điều trị cũng như hướng dẫn mà cả hai bên đã thỏa thuận.
- **Chỉ sử dụng Phòng Cấp Cứu trong trường hợp cấp cứu.** Quý vị có trách nhiệm về việc sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn từ bác sĩ của mình. Chăm sóc cấp cứu là một dịch vụ mà quý vị tin tưởng một cách hợp lý rằng dịch vụ đó cần thiết để ngăn chặn hay giảm nhẹ bệnh hay triệu chứng, chấn thương hay tình trạng nghiêm trọng cần được chẩn đoán và điều trị ngay.
- **Báo cáo hành động sai trái.** Quý vị có trách nhiệm báo cáo hành vi gian lận hay hành động sai trái về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Health Net Community Solutions. Quý vị có thể báo cáo ẩn danh bằng cách gọi tới Đường Dây Nóng về Gian Lận và Lạm Dụng của Health Net theo số 1-866-685-8664. Đường Dây Nóng về Gian Lận hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Thông báo về việc thực hành quyền riêng tư

Tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Health Net đối với việc duy trì tính bảo mật của hồ sơ y khoa hiện đang được áp dụng và sẽ được cung cấp cho quý vị khi có yêu cầu.

**THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY.**

***XIN HÃY ĐỌC KỸ THÔNG BÁO NÀY.***

### **Nghĩa Vụ của Các Thực Thể Được Bao Trữ:**

Health Net (được gọi là “chúng tôi” hoặc “Chương Trình”) là một Thực Thể Được Bao Trữ theo quy định và được quản lý theo Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Khả Năng Chuyển Đổi Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) năm 1996. Theo quy định của luật pháp, Health Net phải duy trì quyền riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (viết tắt trong tiếng anh là PHI) của quý vị, cung cấp cho quý vị Thông Báo này về các nghĩa vụ pháp lý và thực hành quyền riêng tư của chúng tôi liên quan đến PHI của quý vị, tuân theo các điều khoản của Thông báo hiện đang có hiệu lực và thông báo cho quý vị trong trường hợp có vi phạm PHI không được bảo đảm của quý vị. PHI là thông tin về quý vị, bao gồm thông tin nhân khẩu học, mà có thể được sử dụng hợp lý để nhận dạng quý vị và liên quan đến sức khỏe hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần của quý vị trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó.

Thông Báo này mô tả cách chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị. Thông báo cũng mô tả các quyền tiếp cận, sửa đổi và quản lý PHI của quý vị và cách thực hiện các quyền đó. Tất cả việc sử dụng và tiết lộ khác đối với PHI của quý vị không được mô tả trong Thông Báo này sẽ chỉ được tiến hành khi có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị.

Health Net có quyền thay đổi Thông Báo này. Chúng tôi có quyền làm cho Thông Báo đã sửa đổi hoặc thay đổi có hiệu lực đối với PHI của quý vị mà chúng tôi đã có cũng như bất cứ PHI nào của quý vị mà chúng tôi sẽ nhận được trong tương lai. Health Net sẽ sửa đổi và phân phát kịp thời Thông Báo này bất cứ khi nào có thay đổi quan trọng về những vấn đề sau đây:

- Việc sử dụng hoặc tiết lộ
- Quyền của quý vị
- Các trách nhiệm pháp lý của chúng tôi
- Các thực hành khác về quyền riêng tư được nêu trong thông báo này

Chúng tôi sẽ công bố mọi Thông Báo được sửa đổi trên trang web và trong Cẩm Nang Hội Viên của chúng tôi.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Các Biện Pháp Bảo Vệ Nội Bộ cho PHI bằng Lời Nói, Văn Bản và Điện Tử:**

Health Net bảo vệ PHI của quý vị. Chúng tôi có các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật để trợ giúp quý vị.

Sau đây là một số cách để chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị.

- Chúng tôi đào tạo nhân viên tuân thủ các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật.
- Chúng tôi yêu cầu các cộng sự kinh doanh tuân thủ các quy trình về quyền riêng tư và bảo mật.
- Chúng tôi giữ bảo mật cho văn phòng.
- Chúng tôi trao đổi về PHI của quý vị chỉ vì mục đích công việc với những người cần biết.
- Chúng tôi bảo mật PHI của quý vị khi chúng tôi gửi PHI hoặc lưu trữ PHI bằng phương thức điện tử.
- Chúng tôi sử dụng công nghệ để ngăn cản những người không đáng tin tiếp cận PHI của quý vị.

### **Việc Sử Dụng và Tiết Lộ PHI Được Cho Phép:**

Sau đây là danh sách về cách chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị mà không cần sự cho phép hoặc chấp thuận của quý vị:

- **Điều trị** - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác đang cung cấp phương pháp điều trị cho quý vị, để phối hợp phương pháp điều trị giữa các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc để giúp chúng tôi trong việc đưa ra quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) có liên quan đến quyền lợi của quý vị.
- **Thanh toán** - Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để thực hiện các khoản thanh toán quyền lợi cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác, cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc một thực thể khác tuân theo Các Quy Định về Quyền Riêng Tư của liên bang cho mục đích thanh toán của họ. Hoạt động thanh toán có thể bao gồm:
  - xử lý yêu cầu thanh toán
  - quyết định tính hội đủ tiêu chuẩn hoặc bảo hiểm cho yêu cầu thanh toán
  - phát hành hóa đơn phí bảo hiểm
  - xem xét các dịch vụ về tính cần thiết về mặt y tế
  - thực hiện đánh giá sử dụng với các yêu cầu thanh toán



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Các Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe** - Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Những hoạt động này có thể bao gồm:

- cung cấp dịch vụ khách hàng
- phúc đáp than phiền và kháng cáo
- cung cấp quản lý trường hợp và điều phối chăm sóc
- tiến hành xem xét y tế với các yêu cầu thanh toán và các hoạt động đánh giá chất lượng khác
- các hoạt động cải thiện

Trong các hoạt động chăm sóc sức khỏe, chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI cho các cộng sự kinh doanh. Chúng tôi đã có văn bản thỏa thuận với họ để bảo vệ quyền riêng tư của PHI của quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một thực thể khác tuân theo Các Quy Định về Quyền Riêng Tư của liên bang. Thực thể đó cũng phải có mối quan hệ với quý vị cho các hoạt động chăm sóc sức khỏe của họ. Hoạt động này bao gồm như sau:

- các hoạt động đánh giá và cải thiện chất lượng
- xem xét năng lực hoặc trình độ chuyên môn của các chuyên gia chăm sóc sức khỏe
- quản lý trường hợp và điều phối chăm sóc
- phát hiện hoặc ngăn chặn gian lận và lạm dụng trong chăm sóc sức khỏe

- **Tiết lộ cho Nhà Tài Trợ Chương Trình/Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Theo Nhóm** – Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị cho nhà tài trợ của chương trình bảo hiểm sức khỏe theo nhóm, chẳng hạn như chủ sử dụng lao động hoặc thực thể khác đang cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị, nếu nhà tài trợ đã đồng ý với một số hạn chế về cách nhà tài trợ sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ (chẳng hạn như đồng ý không sử dụng thông tin sức khỏe được bảo vệ cho hành động hoặc quyết định liên quan đến việc làm).

#### **Việc Tiết Lộ PHI của Quý Vị Được Cho Phép hoặc Bất Buộc Khác:**

- **Các Hoạt Động Gây Quỹ** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho các hoạt động gây quỹ chẳng hạn như quyên góp tiền cho một tổ chức từ thiện hoặc thực thể tương tự để giúp tài trợ cho các hoạt động của họ. Nếu chúng tôi liên lạc với quý vị về các hoạt động gây quỹ, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị cơ hội để lựa chọn không tham gia hoặc ngừng nhận các thông tin như vậy trong tương lai.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Mục Đích Bảo Hiểm** – Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì các mục đích bảo hiểm chẳng hạn như xác định về đơn đăng ký hoặc yêu cầu bao trả. Nếu chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì các mục đích bảo hiểm thì chúng tôi bị cấm sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị khi chúng là các thông tin di truyền trong quy trình bảo hiểm.
- **Nhắc Buổi Hẹn/Các Phương Pháp Điều Trị Thay Thế** – Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để nhắc nhở quý vị về một buổi hẹn để điều trị và chăm sóc y tế với chúng tôi hoặc cung cấp cho quý vị thông tin về các phương án điều trị hoặc các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác, chẳng hạn như thông tin về cách ngừng hút thuốc hoặc giảm cân.
- **Theo Quy Định của Pháp Luật** - Nếu luật liên bang, tiểu bang và/hoặc địa phương yêu cầu sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin PHI của quý vị trong phạm vi mà việc sử dụng hoặc tiết lộ tuân thủ luật pháp đó và được giới hạn ở yêu cầu của luật pháp đó. Nếu hai hoặc nhiều văn bản luật hoặc các quy định quản lý cùng mục đích sử dụng hoặc tiết lộ xung đột với nhau, chúng tôi sẽ tuân thủ luật pháp hoặc các quy định hạn chế hơn.
- **Các Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe Công Cộng** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chăm sóc sức khỏe công cộng nhằm mục đích phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị với Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) để đảm bảo chất lượng, an toàn hoặc hiệu quả của các sản phẩm hoặc dịch vụ thuộc thẩm quyền của FDA.
- **Nạn Nhân của Hành Vi Lạm Dụng và Bỏ Bê** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chính quyền địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, bao gồm các cơ quan xã hội hoặc cơ quan dịch vụ bảo vệ được luật pháp cho phép nhận các báo cáo này nếu chúng tôi có sự tin tưởng chính đáng về lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- **Thủ Tục Tố Tụng Pháp Lý và Hành Chính** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị trong các thủ tục tố tụng pháp lý và hành chính. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị để phản hồi cho những điều sau:
  - lệnh tòa án
  - tòa án hành chính
  - trát đòi hầu tòa
  - lệnh triệu tập
  - trát
  - yêu cầu điều tra
  - yêu cầu pháp lý tương tự



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- **Thực Thi Pháp Luật** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI có liên quan của quý vị cho cơ quan thực thi pháp luật khi được yêu cầu làm như vậy. Ví dụ, để đáp ứng:

- lệnh tòa án
- án lệnh tòa án
- trát đòi hầu tòa
- giấy triệu tập của một viên chức tư pháp
- trát đòi hầu tòa của bồi thẩm đoàn

Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI có liên quan của quý vị để xác định hoặc định vị đối tượng tình nghi, người chạy trốn, nhân chứng quan trọng hoặc người mất tích.

- **Giám Định Viên Pháp Y, Bác Sĩ Pháp Y và Người Làm Dịch Vụ Chôn Cất** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một giám định viên pháp y hoặc bác sĩ pháp y. Điều này có thể là cần thiết, ví dụ như để xác định nguyên nhân gây tử vong. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho người làm dịch vụ chôn cất khi cần thiết để họ thực hiện nhiệm vụ của mình.

- **Hiển Tạng Nội Tạng, Mắt và Mô** - có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các tổ chức mua bán nội tạng. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị cho những người làm công việc mua bán, lưu giữ hoặc cấy ghép:

- các bộ phận cơ thể
- Mắt
- Mô

- **Các Mối Đe Dọa đến Sức Khỏe và Sự An Toàn** - Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị nếu chúng tôi thực sự tin rằng việc sử dụng hoặc tiết lộ là cần thiết để ngăn ngừa hoặc làm giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng hoặc sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của một cá nhân hoặc cả cộng đồng.

- **Các Cơ Quan Chức Năng Chuyên Môn của Chính Phủ** - Nếu quý vị là thành viên của Lực Lượng Vũ Trang Hoa Kỳ, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị theo yêu cầu của các cơ quan chỉ huy quân đội. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị cho:

- các quan chức liên bang được phép vì an ninh quốc gia và các hoạt động tình báo
- Bộ Ngoại Giao để xác định sự phù hợp về y tế
- dịch vụ bảo vệ của Tổng Thống hoặc người được ủy quyền khác



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Bồi Thường Lao Động** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị nhằm tuân thủ luật liên quan đến bồi thường lao động hoặc các chương trình tương tự khác, được luật pháp quy định, cung cấp các quyền lợi cho các thương tích hoặc bệnh tật liên quan đến công việc không xét đến lỗi.
- **Các Trường Hợp Cấp Cứu** – Trong trường hợp cấp cứu, hoặc nếu quý vị mất khả năng hoặc không có mặt, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho một thành viên trong gia đình, bạn thân của quý vị, cơ quan cứu trợ thiên tai được cấp phép, hoặc bất kỳ cá nhân nào khác mà quý vị đã xác định trước đó. Chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán và kinh nghiệm chuyên môn để xác định liệu việc tiết lộ có mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị hay không. Nếu việc tiết lộ mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị, chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ PHI có liên quan trực tiếp đến sự tham gia của một cá nhân vào việc chăm sóc của quý vị.
- **Tù Nhân** - Nếu quý vị là tù nhân của một trung tâm cải huấn hoặc thuộc quyền giám hộ của một quan chức thực thi pháp luật, chúng tôi có thể cung cấp PHI của quý vị cho trung tâm cải huấn hoặc quan chức thực thi pháp luật, khi thông tin đó cần thiết cho tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị; để bảo vệ sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị; hoặc sức khỏe hoặc sự an toàn của người khác; hoặc vì sự an toàn và an ninh của trung tâm cải huấn.
- **Nghiên Cứu** - Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các nhà nghiên cứu khi công trình nghiên cứu lâm sàng của họ đã được phê duyệt và khi có những biện pháp bảo vệ nhất định thích hợp để đảm bảo quyền riêng tư và sự bảo vệ PHI của quý vị.

### **Việc Sử Dụng và Tiết Lộ PHI của Quý Vị Yêu Cầu Sự Chấp Thuận Bằng Văn Bản của Quý Vị**

Chúng tôi cần phải có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, với các trường hợp ngoại lệ có giới hạn, vì những lý do sau đây:

**Bán PHI** – Chúng tôi sẽ yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị trước khi chúng tôi tiết lộ bất kỳ thông tin nào mà được coi là bán PHI của quý vị, nghĩa là chúng tôi sẽ nhận được thù lao cho việc tiết lộ PHI theo cách này.

**Tiếp thị** – Chúng tôi sẽ yêu cầu có được sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho các mục đích tiếp thị với các trường hợp ngoại lệ có giới hạn, chẳng hạn như khi chúng tôi có các buổi truyền thông tiếp thị trực tiếp với quý vị hoặc khi chúng tôi phân phát các món quà khuyến mãi có giá trị không đáng kể.

**Ghi Chép Tâm Lý Trị Liệu** – Chúng tôi sẽ yêu cầu sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ bất cứ ghi chép nào về tâm lý trị liệu của quý vị mà chúng tôi có thể có trong hồ sơ với các trường hợp ngoại lệ giới hạn, chẳng hạn như đối với một số chức năng điều trị, khoản thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Quyền Cá Nhân**

Sau đây là các quyền của quý vị liên quan đến PHI. Nếu quý vị muốn sử dụng bất kỳ quyền nào sau đây, vui lòng liên lạc với chúng tôi bằng cách sử dụng thông tin ở cuối Thông Báo này.

- **Quyền Thu Hồi Sự Chấp Thuận** - Quý vị có thể thu hồi sự chấp thuận của mình bất kỳ lúc nào; việc thu hồi sự chấp thuận này phải bằng văn bản. Việc thu hồi sẽ có hiệu lực ngay lập tức, ngoại trừ trong phạm vi chúng tôi đã thực hiện hành động dựa trên sự chấp thuận và trước khi chúng tôi nhận được thu hồi bằng văn bản của quý vị.
- **Quyền Yêu Cầu Các Hạn Chế** - Quý vị có quyền yêu cầu hạn chế sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị cho việc điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe, cũng như tiết lộ cho những người liên quan đến việc chăm sóc quý vị hoặc khoản thanh toán cho việc chăm sóc quý vị, chẳng hạn như các thành viên trong gia đình hoặc bạn thân. Yêu cầu của quý vị cần nêu rõ những hạn chế quý vị muốn và nêu rõ những người mà hạn chế sẽ áp dụng. Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu này. Nếu chúng tôi đồng ý, chúng tôi sẽ tuân thủ yêu cầu hạn chế của quý vị trừ khi thông tin đó cần thiết để cung cấp việc điều trị cấp cứu cho quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ hạn chế sử dụng hoặc tiết lộ PHI cho khoản thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe của chương trình bảo hiểm sức khỏe khi quý vị đã tự thanh toán đầy đủ chi phí cho dịch vụ hoặc vật dụng.
- **Quyền Yêu Cầu Giao Tiếp Bảo Mật** - Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị về PHI của quý vị bằng các phương tiện thay thế hoặc đến các địa điểm thay thế. Quyền này chỉ áp dụng trong các trường hợp sau: (1) thông tin liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến việc nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc (2) tiết lộ tất cả hoặc một phần thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể gây nguy hiểm cho quý vị khi thông tin không được truyền đạt bằng các phương tiện thay thế hoặc đến địa điểm thay thế mà quý vị muốn. Quý vị không phải giải thích lý do yêu cầu của mình, nhưng yêu cầu của quý vị phải nêu rõ rằng thông tin liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến việc nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc tiết lộ toàn bộ hoặc một phần thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể gây nguy hiểm cho quý vị nếu không thay đổi phương tiện hoặc địa điểm trao đổi liên lạc. Chúng tôi phải đáp ứng yêu cầu của quý vị nếu yêu cầu đó hợp lý và nêu rõ phương tiện hoặc địa điểm thay thế nơi PHI của quý vị nên được cung cấp.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Quyền Tiếp Cận và Nhận Bản Sao PHI của Quý Vị** - Quý vị có quyền xem xét hoặc có được các bản sao PHI của quý vị trong bộ hồ sơ được chỉ định, với các trường hợp ngoại lệ có giới hạn. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp các bản sao dưới định dạng khác không phải các bản sao dạng giấy. Chúng tôi sẽ sử dụng định dạng quý vị yêu cầu trừ khi chúng tôi không thể thực hiện được như vậy. Quý vị có thể yêu cầu bằng văn bản để có được quyền tiếp cận PHI của quý vị. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu tiếp cận của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị văn bản giải thích và sẽ cho quý vị biết nếu các lý do từ chối có thể được xem xét và cách thức yêu cầu sự xem xét này hoặc nếu sự từ chối đó không thể được xem xét.
- **Quyền Sửa Đổi PHI của Quý Vị** - Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sửa đổi, hoặc thay đổi, PHI của quý vị nếu quý vị tin rằng PHI có chứa thông tin không chính xác. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản, và phải giải thích tại sao nên sửa đổi thông tin. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị vì những lý do nhất định, ví dụ nếu chúng tôi đã không tạo ra thông tin quý vị muốn sửa đổi và người tạo ra PHI có thể thực hiện sửa đổi. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị văn bản giải thích. Quý vị có thể trả lời bằng một tuyên bố rằng quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi và chúng tôi sẽ đính kèm tuyên bố của quý vị với PHI mà quý vị yêu cầu chúng tôi sửa đổi. Nếu chúng tôi chấp nhận yêu cầu sửa đổi thông tin của quý vị, chúng tôi sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo cho những người khác, kể cả những người mà quý vị nêu tên, về sửa đổi và bao gồm những thay đổi đối với bất kỳ tiết lộ nào trong tương lai về thông tin đó.
- **Quyền Nhận Bản Giải Trình Tiết Lộ Thông Tin** - Quý vị có quyền nhận một danh sách các trường hợp trong khoảng thời gian 6 năm gần đây mà chúng tôi hoặc các cộng sự kinh doanh của chúng tôi đã tiết lộ PHI của quý vị. Điều này không áp dụng cho việc tiết lộ nhằm mục đích điều trị, khoản thanh toán, các hoạt động chăm sóc sức khỏe, hoặc tiết lộ mà quý vị đã cho phép và một số hoạt động khác. Nếu quý vị yêu cầu giải trình này nhiều lần trong khoảng thời gian 12 tháng, chúng tôi có thể tính phí hợp lý với quý vị, dựa trên chi phí để đáp ứng các yêu cầu bổ sung này. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về phí của chúng tôi tại thời điểm quý vị yêu cầu.
- **Quyền Nộp Đơn Than Phiền** - Nếu quý vị cảm thấy quyền riêng tư của quý vị đã bị xâm phạm hoặc chúng tôi đã vi phạm các thực hành quyền riêng tư của chính chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn than phiền cho chúng tôi bằng văn bản hoặc qua điện thoại bằng cách sử dụng thông tin liên lạc ở cuối Thông Báo này. Đối với các than phiền của hội viên Medi-Cal, hội viên cũng có thể liên lạc với Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe của Tiểu Bang California được liệt kê ở mục kế tiếp.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền tới Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền bằng cách gửi thư tới 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 hoặc gọi đến 1-800-368-1019, (TTY/TDD: 1-866-788-4989) hoặc truy cập [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).

**CHÚNG TÔI SẼ KHÔNG THỰC HIỆN BẤT KỲ HÀNH ĐỘNG NÀO CHỐNG LẠI QUÝ VỊ VÌ NỘP ĐƠN THAN PHIỀN.**

- **Quyền Nhận Bản Sao Thông Báo này** - Quý vị có thể yêu cầu một bản sao Thông báo của chúng tôi bất cứ lúc nào bằng cách sử dụng danh sách thông tin liên lạc ở cuối Thông Báo. Nếu quý vị nhận được Thông Báo này trên trang web của chúng tôi hoặc bằng thư điện tử (email), quý vị cũng có quyền yêu cầu một bản sao bằng giấy của Thông Báo.

**Thông Tin Liên Lạc**

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về Thông Báo này, về thực hành quyền riêng tư của chúng tôi liên quan đến PHI của quý vị hoặc cách thực hiện các quyền của quý vị, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi bằng thư hoặc qua điện thoại bằng cách sử dụng thông tin liên lạc được liệt kê dưới đây.

**Health Net Privacy Office**

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

**Điện Thoại: 1-800-522-0088**

Fax: 1-818-676-8314

Email: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi chưa bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và muốn than phiền, quý vị có thể gửi đơn than phiền bằng cách gọi điện hoặc viết thư cho:

**Privacy Officer**

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Điện thoại: 1-916-445-4646 hoặc 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929)

Email: [Privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:Privacyofficer@dhcs.ca.gov)



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **THÔNG BÁO VỀ QUYỀN RIÊNG TƯ ĐỐI VỚI THÔNG TIN TÀI CHÍNH**

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ **THÔNG TIN TÀI CHÍNH** VỀ QUÝ VỊ CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY. XIN HÃY ĐỌC KỸ THÔNG BÁO NÀY.

Chúng tôi cam kết duy trì bảo mật thông tin tài chính cá nhân của quý vị. Đối với mục đích của thông báo này, “thông tin tài chính cá nhân” có nghĩa là thông tin về người ghi danh hoặc người nộp đơn bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà nhận dạng cá nhân, thường không được tiết lộ công khai, và được thu thập từ cá nhân hoặc có được qua việc cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho cá nhân đó.

**Thông Tin Chúng Tôi Thu Thập:** Chúng tôi thu thập thông tin tài chính cá nhân về quý vị từ các nguồn sau:

- Thông tin mà chúng tôi nhận được từ quý vị trên các đơn đăng ký hoặc các mẫu đơn khác, như tên, địa chỉ, tuổi, thông tin y tế và số An Sinh Xã Hội;
- Thông tin về các giao dịch của quý vị với chúng tôi, chi nhánh của chúng tôi hoặc các bên khác, như khoản thanh toán phí bảo hiểm và lịch sử về yêu cầu thanh toán; và
- Thông tin từ các báo cáo về người tiêu dùng.

**Tiết Lộ Thông Tin:** Chúng tôi không tiết lộ thông tin tài chính cá nhân về người ghi danh hoặc người ghi danh cũ của chúng tôi cho bất kỳ bên thứ ba nào, ngoại trừ theo yêu cầu hoặc sự cho phép của pháp luật. Ví dụ, trong quá trình hoạt động kinh doanh nói chung của chúng tôi, chúng tôi có thể, theo sự cho phép của pháp luật, tiết lộ bất kỳ thông tin tài chính cá nhân nào mà chúng tôi thu thập được về quý vị, mà không cần sự chấp thuận của quý vị, cho các loại tổ chức sau:

- Cho các chi nhánh của công ty chúng tôi như các công ty bảo hiểm khác;
- Cho các công ty không phải là chi nhánh cho các mục đích kinh doanh hàng ngày, như xử lý các giao dịch của quý vị, duy trì (các) tài khoản của quý vị, hoặc đáp ứng các lệnh của tòa án và điều tra pháp lý; và
- Cho các công ty không phải chi nhánh thực hiện các dịch vụ cho chúng tôi, bao gồm việc gửi thông tin quảng cáo thay mặt chúng tôi.

**Bảo Mật và An Toàn:** Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo vệ vật lý, điện tử và theo quy trình, theo các tiêu chuẩn hiện hành của tiểu bang và liên bang, để bảo vệ thông tin tài chính cá nhân của quý vị chống lại các rủi ro như mất mát, phá hủy hoặc sử dụng sai trái. Các biện pháp này bao gồm biện pháp bảo vệ máy tính, tập tin và tòa nhà được đảm bảo an toàn, và các hạn chế về đối tượng có thể tiếp cận thông tin tài chính cá nhân của quý vị.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Thắc mắc về Thông Báo này:**

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông báo này:

**Vui lòng gọi số điện thoại miễn phí ở mặt sau của thẻ ID của quý vị hoặc liên lạc với Health Net theo số 1-800-522-0088.**

---

## Thông báo về luật pháp

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

---

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

Đôi khi một bên khác sẽ phải thanh toán đầu tiên cho các dịch vụ mà Health Net cung cấp cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị gặp tai nạn xe hơi hoặc quý vị bị thương ở nơi làm việc thì bảo hiểm hoặc khoản Bồi Thường Lao Động phải thanh toán trước tiên.

DHCS có quyền và trách nhiệm thu tiền cho các dịch vụ được Medi-Cal bao trả mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Nếu quý vị bị thương và có ai đó chịu trách nhiệm cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo trực tuyến:

- Chương Trình Bảo Hiểm Chấn Thương Cá Nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Phục Hồi Bồi Thường Lao Động tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-916-445-9891.

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp tiểu bang và liên bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với những dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho hội viên. Health Net sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal là bên thanh toán như phương sách cuối cùng.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Các hội viên của Medi-Cal cũng có thể được cung cấp miễn phí các bảo hiểm y tế khác (viết tắt trong tiếng Anh là OHC) Theo luật, các hội viên phải sử dụng hết các dịch vụ do OHC cung cấp trước khi sử dụng các dịch vụ thông qua Health Net. Nếu quý vị không nộp đơn xin hoặc duy trì bảo hiểm OHC miễn phí hoặc do tiểu bang chi trả, các quyền lợi Medi-Cal và/hoặc tính đủ điều kiện tham gia của quý vị sẽ bị từ chối hoặc chấm dứt. Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal báo cáo bảo hiểm y tế tư nhân. Để báo cáo hoặc thay đổi bảo hiểm y tế tư nhân, vui lòng truy cập <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Hoặc thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Hoặc gọi đến số 1-800-541-5555 (TTY/TDD 1-800-430-7077 hoặc 711). Bên ngoài California, vui lòng gọi số 1-916-636-1980. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi cho OHC của quý vị kịp thời và vì vấn đề này, nhận được các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ tiêu chuẩn được hưởng, quý vị có thể phải thanh toán lại cho DHCS.

---

## Thông báo thu hồi bất động sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm sự hoàn trả từ các bất động sản của một số hội viên Medi-Cal đã qua đời từ các khoản thanh toán đã thực hiện, bao gồm phí bảo hiểm dịch vụ chăm sóc có quản lý đối với dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại gia và cộng đồng và các dịch vụ thuốc theo toa và bệnh viện có liên quan được cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã qua đời vào hoặc sau ngày sinh nhật lần thứ 55 của hội viên. Nếu hội viên đã qua đời không để lại bất động sản hoặc không có gì khi họ qua đời, hội viên sẽ được miễn trừ hoàn toàn.

Để tìm hiểu thêm về thu hồi bất động sản, vui lòng truy cập <http://dhcs.ca.gov/er>. Hoặc gọi đến số 1-916-650-0490 hoặc nhận lời khuyên pháp lý.

---

## Thông Báo Hành Động

Health Net sẽ gửi Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị bất cứ khi nào Health Net từ chối, hoãn lại, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên Health Net. Xem phần Kháng Cáo dưới đây để biết thông tin quan trọng về việc nộp Kháng Cáo của quý vị. Khi Health Net gửi NOA cho quý vị, thư sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## Trách nhiệm của bên thứ ba

Health Net sẽ không thực hiện bất kỳ yêu cầu thanh toán nào về việc bồi hoàn giá trị của dịch vụ được bao trả được cung cấp cho hội viên khi khoản bồi hoàn đó do hành động liên quan đến trách nhiệm đối với sơ suất của bên thứ ba hoặc bảo hiểm trách nhiệm đối với thương vong, bao gồm các phán quyết bồi thường lao động và bảo hiểm cho người lái xe không được bảo hiểm. Tuy nhiên, Health Net sẽ thông báo cho DHCS về các trường hợp tiềm ẩn đó, và sẽ trợ giúp DHCS trong việc theo đuổi quyền được hoàn lại các khoản bồi hoàn đó của Tiểu Bang. Các hội viên có nghĩa vụ hỗ trợ Health Net và DHCS về vấn đề này.

## Nhà thầu độc lập

Mối quan hệ giữa Health Net và mỗi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia là mối quan hệ nhà thầu độc lập. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia không phải là nhân viên hay đại diện của Health Net và cả Health Net cũng như bất kỳ nhân viên nào của Health Net đều không phải là nhân viên hay đại diện của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia. Trong bất kỳ trường hợp nào, Health Net cũng không chịu trách nhiệm về sự bất cẩn, hành động sai trái, hoặc thiếu sót của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia, chứ không phải Health Net, duy trì mối quan hệ bác sĩ-bệnh nhân với hội viên. Health Net không phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

## Gian lận trong chương trình bảo hiểm sức khỏe

Gian lận trong chương trình bảo hiểm sức khỏe được định nghĩa là việc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hội viên, chủ sử dụng lao động hoặc bất kỳ cá nhân nào khác hành động trên danh nghĩa của họ lừa dối hoặc khai báo sai. Đó là trọng tội có thể bị khởi tố. Bất kỳ người nào chủ tâm và cố ý tham gia vào hoạt động nhằm mục đích lừa gạt chương trình bảo hiểm sức khỏe bằng cách nộp yêu cầu thanh toán chứa thông tin giả mạo hoặc lừa dối đều phạm tội gian lận bảo hiểm.

Nếu quý vị có lo ngại về bất kỳ khoản lệ phí nào có trên hóa đơn hoặc mẫu Bảng Giải Thích Quyền Lợi bảo hiểm, hoặc nếu quý vị biết hoặc nghi ngờ bất kỳ hoạt động phi pháp nào, hãy gọi cho Đường Dây Nóng về Gian Lận của chương trình chúng tôi theo số miễn phí 1-866-685-8664. Đường Dây Nóng về Gian Lận hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Health Net

Trong phạm vi mà thiên tai hoặc trường hợp khẩn cấp dẫn đến việc các cơ sở hoặc nhân viên của Health Net không sẵn sàng để cung cấp hoặc bố trí dịch vụ hoặc quyền lợi theo Cẩm Nang Hội Viên này, nghĩa vụ cung cấp các dịch vụ hoặc quyền lợi đó của Health Net sẽ giới hạn ở yêu cầu rằng Health Net phải nỗ lực với thiện chí để cung cấp hoặc bố trí việc cung cấp các dịch vụ hoặc quyền lợi đó trong các giới hạn về tính sẵn có của các cơ sở hoặc nhân viên của mình.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

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

- **Than phiền (hoặc khiếu nại)** là khi quý vị gặp vấn đề với Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net về việc chúng tôi không bao trả hoặc thay đổi dịch vụ của quý vị

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại và kháng cáo đến Health Net để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Điều này không làm mất đi bất kỳ quyền và biện pháp pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả thù quý vị vì đã khiếu nại chúng tôi. Cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị nên liên lạc với Health Net trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu than phiền hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California (DMHC) và yêu cầu họ xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số 1-888-466-2219 (TTY/TDD 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

Giám Sát Viên phụ trách Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal thuộc Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) của Tiểu Bang California cũng có thể trợ giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển nhà đi và đang gặp vấn đề với việc chuyển tiếp Medi-Cal tới quận mới. Quý vị có thể gọi cho Giám Sát Viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số 1-888-452-8609.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại tới văn phòng xét tính hội đủ tiêu chuẩn tại quận của quý vị về tính hội đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc chắn cần nộp khiếu nại cho ai, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế bổ sung của quý vị, vui lòng gọi điện cho Medi-Cal, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số 1-800-541-5555.

## Than phiền

Than phiền (hoặc khiếu nại) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với dịch vụ mà quý vị nhận được từ Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hiện không có giới hạn thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền tới Health Net bất cứ lúc nào bằng điện thoại, văn bản hoặc trực tuyến.

- **Bằng điện thoại:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do than phiền.
- **Bằng thư:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do than phiền. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị như thế nào.

Gửi đơn tới:

Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

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

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Health Net. Truy cập [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần trợ giúp điền đơn than phiền, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn than phiền của quý vị để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền đó. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác trong vòng 30 ngày để cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết vấn đề. Nếu quý vị gọi điện cho Health Net về khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y tế, điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và đơn khiếu nại của quý vị được giải quyết trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi để giải quyết đơn than phiền của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới mạng sống, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng của quý vị, quý vị có thể yêu cầu xem xét gấp (nhanh). Để yêu cầu xem xét nhanh, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) và chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn than phiền của quý vị.

## Kháng cáo

Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là yêu cầu Health Net xem xét và thay đổi quyết định chúng tôi đưa ra về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ Health Net. Nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục được điều trị thì quý vị phải yêu cầu Health Net tiến hành kháng cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được gửi tới quý vị hoặc trước ngày Health Net cho biết các dịch vụ sẽ chấm dứt. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, việc điều trị sẽ tiếp tục theo yêu cầu của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thanh toán chi phí dịch vụ nếu quyết định cuối cùng từ chối hoặc thay đổi một dịch vụ.

Quý vị có thể nộp kháng cáo bằng điện thoại, văn bản, hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Bằng thư:** Gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn rằng quý vị cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi đơn tới:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Health Net. Truy cập [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Nếu quý vị cần trợ giúp điền đơn kháng cáo, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo đó. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định giải quyết kháng cáo trong vòng 30 ngày. Nếu Health Net không cho quý vị biết quyết định kháng cáo của họ trong 30 ngày quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi để giải quyết kháng cáo của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng của quý vị, quý vị có thể yêu cầu xem xét gấp (nhanh). Hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) để yêu cầu xem xét gấp. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận đơn kháng cáo của quý vị về việc chúng tôi có giải quyết gấp kháng cáo của quý vị hay không.

---

## Quý vị sẽ làm gì nếu không đồng ý với quyết định giải quyết kháng cáo

Nếu quý vị nộp kháng cáo và nhận được thư từ Health Net cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị không nhận được thư thông báo quyết định này và đã quá thời hạn 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội của Tiểu Bang California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền lên Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) để yêu cầu xem xét quyết định của Health Net hoặc yêu cầu **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR)** từ DMHC. Trong suốt buổi IMR của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Health Net sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại gọi miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TDD là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu Duyệt Xét Y khoa Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Phần bên dưới sẽ cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR.

---

## Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe

IMR là khi bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, quý vị phải nộp đơn kháng cáo trước tới Health Net. Nếu quý vị không nghe thấy tin tức từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe, khi đó quý vị có thể yêu cầu IMR.

Quý vị phải yêu cầu một IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định giải quyết kháng cáo nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, vì vậy nếu quý vị muốn IMR và Phiên điều trần cấp tiểu bang, hãy nộp than phiền của quý vị sớm nhất có thể. Xin lưu ý, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay tức thì mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Điều này áp dụng trong các trường hợp sức khỏe của quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp.

Nếu than phiền gửi cho DMHC của quý vị không đủ điều kiện nhận IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo Health Net đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng cáo việc từ chối dịch vụ của họ. Health Net phải tuân thủ IMR của DMHC và xem xét các quyết định.

Đây là cách để yêu cầu IMR. Lưu ý rằng thuật ngữ “khiếu nại” bao gồm cả “than phiền” và “kháng cáo”:

Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-800-675-6110 (TTY/TDD 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

bảo hiểm sức khỏe trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không cấm bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục tiềm năng nào có thể được cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ về đơn khiếu nại liên quan đến trường hợp cấp cứu, đơn khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc đơn khiếu nại vẫn chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn tiến hành Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn yêu cầu IMR, quy trình IMR sẽ cung cấp đánh giá khách quan về các quyết định y tế được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan tới tính cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc điều trị được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm đối với điều trị mang tính chất thí nghiệm hoặc nghiên cứu cũng như các tranh chấp về thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí **(1-888-466-2219)** và đường dây TDD **(1-877-688-9891)** dành cho người khiếm thính và khiếm thanh. Trang web internet của sở <http://www.dmhca.gov> có mẫu than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

## Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cuộc gặp mặt với những người từ Sở Dịch Vụ Xã Hội của Tiểu Bang California (CDSS). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết Health Net đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị chỉ có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã nộp kháng cáo tới Health Net và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thông báo về quyết định giải quyết kháng cáo. PCP của quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

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

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Đơn Vị Phản Hồi Cộng Đồng của CDSS theo số 1-800-952-5253 (TTY/TDD 1-800-952-8349 hoặc 711).
- **Bằng thư:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Gửi đơn đến:

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



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi cho 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu lên ý kiến của mình. Chúng tôi sẽ đưa ra ý kiến của chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Health Net phải tuân thủ quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn DSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới mạng sống, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng đầy đủ của quý vị, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với DSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang gấp (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Health Net.

---

## Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc một người hưởng Medi-Cal đã phạm tội gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo điều đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi đơn than phiền trực tuyến tại [www.dhcs.ca.gov/](http://www.dhcs.ca.gov/).

Gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm:

- Làm sai lệch hồ sơ y khoa
- Kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ bác sĩ chuyên khoa khi bác sĩ chuyên khoa không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các liệu pháp hoặc các biện pháp điều trị giống hệt hoặc tương tự từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Để báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy cho biết tên, địa chỉ và số ID của người đã phạm tội gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Cung cấp ngày xảy ra các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã diễn ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

Special Investigations Unit  
1370 Timberlake Manor Parkway  
Chesterfield, MO 63017  
1-866-685-8664



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 7. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

---

## Các số điện thoại quan trọng

- Dịch Vụ Hội Viên của Health Net 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711)
- **Các Dịch Vụ dành cho Người Khuyết Tật**
  - Trang web: <https://www.ada.gov/>
  - Dịch Vụ Tiếp Âm California (CRS): TTY/TDD: 711
  - Sprint 1-888-877-5379 (Thoại)
  - MCI 1-800-735-2922 (Thoại)
  - Thông tin về Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA): 1-800-514-0301 (Thoại); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Dịch Vụ cho Trẻ Em (Chương trình CCS)**
  - Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
  - Quận Kern: 1-661-868-0504
  - Quận Los Angeles: 1-800-288-4584
  - Quận Sacramento: 1-916-875-9900
  - Quận San Diego: 1-619-528-4000
  - Quận San Joaquin: 1-209-468-3900
  - Quận Stanislaus: 1-209-558-7515
  - Quận Tulare: 1-559-685-5800
- **Chương trình Child Health and Disability Prevention (CHDP):**
  - Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - Quận Kern: 1-661-321-3000
  - Quận Los Angeles: 1-800-993-2437



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

- Quận Sacramento: 1-916-875-7151
- Quận San Diego: 1-619-692-8808
- Quận San Joaquin: 1-209-468-8335
- Quận Stanislaus: 1-209-558-8860
- Quận Tulare: 1-559-687-6915
- **Các Dịch Vụ của Tiểu Bang California**
  - Văn Phòng Giám Sát Viên của DHCS: 1-888-452-8609  
(trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
  - Sở Dịch Vụ Xã Hội: 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349)  
(trang web: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
  - Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC): 1-888-466-2219  
(1-888-HMO-2219) (trang web: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Sở An Sinh Xã Hội**
  - Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (viết tắt trong tiếng Anh là SSI):  
1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778)
  - Trang web: <https://www.ssa.gov/>
- **Các Văn Phòng tại Quận**
  - Trang web: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
  - Trang web về Sức Khỏe Tâm Thần:  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>
  - **Quận Kern**
    - Sở Dịch Vụ Nhân Sinh: 1-661-631-6807
    - Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần: 1-800-991-5272
  - **Quận Los Angeles**
    - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (DPSS)
    - Đường Dây Trợ Giúp Trung Tâm (bao gồm các dịch vụ ngôn ngữ):  
1-877-481-1044
    - Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng DPSS: 1-866-613-3777;  
1-310-258-7400
    - Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles:  
1-800-854-7771



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ○ Quận Sacramento

- Sở Trợ Giúp Nhân Sinh: 1-916-874-3100
- Sở Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh (Sức Khỏe Tâm Thần): 1-888-881-4881

### ○ Quận San Diego

- Sở Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh: 1-866-262-9881
- Ban Sức Khỏe Hành Vi Quận San Diego: 1-888-724-7240

### ○ Quận San Joaquin

- Sở Y Tế Công Cộng: 1-209-468-3400
- Sức Khỏe Hành Vi: 1-888-468-9370
- Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh: 1-209-468-1000

### ○ Quận Stanislaus

- Cơ Quan Dịch Vụ Cộng Đồng: 1-877-652-0734
- Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi & Phục Hồi: 1-888-376-6246

### ○ Quận Tulare

- Cơ Quan Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh: 1-800-540-6880
- Sở Sức Khỏe Tâm Thần: 1-800-320-1616

---

## Các thuật ngữ cần biết

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

**Cấp tính:** Một tình trạng y tế đột ngột, đòi hỏi sự chăm sóc y tế nhanh và không kéo dài.

**Người Mỹ Bản Địa:** Một cá nhân, được định nghĩa tại tiêu đề 25 của U.S.C. phần 1603(c), 1603(f). 1679 (b) hoặc người đã được xác định đủ tiêu chuẩn, là Người Mỹ Bản Địa, căn cứ theo 42 C.F.R. 136.12 hoặc Tiêu Đề V của Đạo Luật Cải Thiện Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa, để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Người Mỹ Bản Địa (Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế cho Người Mỹ Bản Địa, Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Tổ Chức Bộ Lạc, hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Thành Thị – I/T/U) hoặc thông qua giấy giới thiệu theo Dịch Vụ Y Tế Theo Hợp Đồng.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Kháng cáo:** Yêu cầu của một hội viên để Health Net xem xét và thay đổi quyết định đã đưa ra về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

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

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

**California Health and Disability Prevention (CHDP):** Một chương trình y tế công cộng hoàn lại chi phí cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

**Quản lý trường hợp:** Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị nắm rõ các vấn đề sức khỏe chính và thu xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

**Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (CNM):** Cá nhân được cấp phép trở thành Y Tá Đã Đăng Ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng có Đăng Ký California. Y tá hộ sinh được chứng nhận được phép chăm sóc các ca sinh thường.

**Người Trị Bệnh Bằng Phương Pháp Nắn Khớp:** Một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe điều trị cột sống bằng phương thức nắn thủ công.

**Tình trạng mạn tính:** Một bệnh hoặc vấn đề y tế khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc sẽ trở nặng thêm theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình trạng quý vị không trở nên tồi tệ hơn.

**Phòng khám:** Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC), Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHC) hay cơ sở chăm sóc chính khác.

**Dịch vụ cho người lớn tại cộng đồng (CBAS):** Dịch vụ ngoại trú tại cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, hỗ trợ và đào tạo gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

**Than phiền:** Diễn đạt sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của hội viên về Health Net, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. Than phiền cũng giống như là khiếu nại.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

**Điều Phối Các Quyền Lợi (COB):** Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm y tế.

**Tiền đồng trả:** Khoản thanh toán quý vị chi trả, thường là tại thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

**Bảo hiểm (các dịch vụ được bao trả):** Dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho hội viên của Health Net, tuân theo các điều khoản, điều kiện, hạn chế và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất kỳ bản sửa đổi nào.

**DHCS:** Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát chương trình Medi-Cal.

**Hủy ghi danh:** Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn hội đủ điều kiện hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký vào mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này nữa hoặc gọi cho HCO và hủy ghi danh qua điện thoại.

**DMHC:** Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý.

**Thiết bị y tế lâu bền (DME):** Thiết bị cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị yêu cầu. Health Net quyết định có thuê hoặc mua DME không. Chi phí thuê không được nhiều hơn chi phí mua. Việc sửa chữa thiết bị y tế được bao trả.

**Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT)** Các dịch vụ EPSDT là một quyền lợi cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ khỏe mạnh. Các hội viên phải được kiểm tra sức khỏe phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm.

**Tình trạng y tế cấp cứu:** Tình trạng y tế hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau nghiêm trọng, mà người không có kiến thức chuyên môn thích hợp với hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa có thể tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi lâm vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến cơ thể hoặc bộ phận cơ thể không hoạt động đúng

**Chăm sóc tại phòng cấp cứu:** Kiểm tra được thực hiện bởi một bác sĩ (hoặc nhân viên theo chỉ đạo của bác sĩ mà luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem tình trạng y tế cấp cứu có tồn tại hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

**Vận chuyển y tế cấp cứu:** Vận chuyển trong xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận được chăm sóc y tế cấp cứu.

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

**Các dịch vụ bị loại trừ:** Các dịch vụ không được California Medi-Cal Program bao trả.

**Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ để ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai.

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

**Medi-Cal Rx Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS):** Điều này có nghĩa là quý vị không được ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế chăm sóc có quản lý. Theo FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận “thẳng” Medi-Cal và lập hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal cho các dịch vụ mà quý vị nhận được.

**Chăm sóc theo dõi:** Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

**Danh mục thuốc:** Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng các tiêu chí nhất định và được chấp thuận cho hội viên.

**Gian lận:** Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết sự lừa dối đó có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

**Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (FBC):** Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch ở xa nơi cư trú của phụ nữ mang thai và được cấp phép hoặc được tiểu bang chấp thuận để cung cấp dịch vụ chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ cứu thương khác có trong chương trình. Các cơ sở này không phải là các bệnh viện.

**Khiếu nại:** Diễn đạt sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của hội viên về Health Net, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. Than phiền là một ví dụ về khiếu nại.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và hoạt động chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

**Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (HCO):** Chương trình này có thể ghi danh hoặc hủy ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và những người làm việc với Health Net hoặc trong hệ thống của Health Net. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà Health Net bao trả.

Thông thường, quý vị cần có sự giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị phải nhận được phê duyệt trước từ Health Net trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần sự giới thiệu từ PCP của quý vị cho một số loại hình dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản/phụ khoa (ob/gyn) hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Nhà thánh học là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kiểm tra thánh giá.
- Y tá hộ sinh được chứng nhận là y tá chăm sóc cho quý vị trong khi mang thai và sinh con.
- Bác sĩ gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở mọi lứa tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường.
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường ở người lớn.
- Y tá sơ cấp được cấp phép là y tá có giấy phép làm việc cho bác sĩ của quý vị.
- Nhân viên tư vấn là người giúp quý vị giải quyết các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y khoa được chứng nhận là người không được cấp phép, giúp bác sĩ của quý vị chăm sóc y tế cho quý vị.
- Chuyên viên y tế trung cấp là tên được sử dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ hoặc chuyên viên y tế.
- Y tá gây mê/tê là y tá gây mê/tê cho quý vị.
- Chuyên viên y tế điều dưỡng hoặc phụ tá bác sĩ là người làm việc tại phòng khám hoặc văn phòng bác sĩ chẩn đoán, điều trị và chăm sóc cho quý vị, trong giới hạn.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

- Bác sĩ sản khoa/phụ khoa (ob/gyn) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ, kể cả trong khi mang thai và sinh con.
- Chuyên gia trị liệu chức năng hoạt động là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị lấy lại các kỹ năng và thực hiện các hoạt động hàng ngày sau khi bị bệnh hoặc bị chấn thương.
- Bác sĩ nhi khoa là bác sĩ điều trị cho trẻ em từ sơ sinh đến những năm tuổi thanh thiếu niên.
- Chuyên viên vật lý trị liệu là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị lấy lại sức mạnh cơ thể sau khi bị bệnh hoặc bị chấn thương.
- Bác sĩ chuyên khoa bàn chân là bác sĩ chăm sóc cho bàn chân của quý vị.
- Nhà tâm lý học là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.
- Y tá đã đăng ký là y tá được đào tạo chuyên sâu hơn y tá sơ cấp được cấp phép và có giấy phép để thực hiện một số nhiệm vụ nhất định với bác sĩ của quý vị.
- Chuyên gia trị liệu hô hấp là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị về đường thở.
- Chuyên gia điều trị âm ngữ là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị về khả năng nói.

**Bảo hiểm y tế:** Bảo hiểm cho các chi phí y tế và giải phẫu bằng cách trả tiền lại cho các công ty bảo hiểm đối với các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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

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

**Chăm sóc giai đoạn cuối đời:** Chăm sóc giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp cho hội viên có thời gian còn sống từ 6 tháng trở xuống.

**Bệnh viện:** Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

**Nhập viện:** Nhập viện để được điều trị như bệnh nhân nội trú.

**Chăm sóc ngoại trú của bệnh viện:** Chăm sóc y tế hoặc giải phẫu được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nhập viện như một bệnh nhân nội trú.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHC):** Phòng khám sức khỏe được điều hành bởi Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế cho Người Mỹ Bản Địa (IHS) hoặc bởi Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Thành Thị.

**Chăm sóc nội trú:** Khi quý vị phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

**Chăm sóc lâu dài:** Chăm sóc tại một cơ sở kéo dài hơn tháng nhập viện.

**Chương trình chăm sóc có quản lý:** Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, hiệu thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal được ghi danh vào chương trình đó. Health Net là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Medi-Cal Rx:** Dịch vụ quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal còn gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ hiệu thuốc, bao gồm các thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal, cả theo quyền lợi Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) và Chăm Sóc Có Quản Lý thông qua hệ thống cung cấp dịch vụ FFS.

**Cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Một mô hình chăm sóc cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự kiểm soát của các hội viên trong việc chăm sóc chính họ và giảm chi phí có thể tránh được theo thời gian.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc khuyết tật. Dịch vụ chăm sóc này làm giảm cơn đau nghiêm trọng bằng cách điều trị bệnh, ốm đau hoặc chấn thương. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp đỡ một bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm các rối loạn do sử dụng được chất, như được nêu trong Mục 1396d (r) của Tiêu Đề 42, Bộ Luật Hoa Kỳ.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi hơn có mắc khuyết tật và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần lọc máu hoặc cấy ghép thận, đôi khi được gọi là ESRD).

**Hội viên:** Bất kỳ hội viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nào ghi danh với Health Net mà có quyền nhận các dịch vụ được bao trả.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần:** Những cá nhân được cấp phép cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

**Hệ thống:** Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hợp tác với Health Net để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống (hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống):** Truy cập “Participating provider” (“Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia”).

**Dịch vụ không được bao trả:** Một dịch vụ mà Health Net không bao trả.

**Dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu (NEMT):** Chuyên chở khi quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế được bao trả và/hoặc đến lấy thuốc theo toa bằng xe hơi, xe buýt, tàu hoặc taxi. Health Net chi trả cho NEMT có chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở tới cuộc hẹn.

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

**Dịch vụ chuyên chở phi y tế:** Chuyên chở khi đến và rời khỏi một cuộc hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal bao trả và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị chấp thuận và khi đến lấy đơn thuốc và vật tư y tế.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia:** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống của Health Net.

**Bảo hiểm y tế khác (OHC):** Bảo hiểm y tế khác (OHC) có nghĩa là bảo hiểm y tế tư nhân và những người chi trả dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình bổ sung y tế, nha khoa, thị lực, hiệu thuốc và/hoặc Medicare (Part C & D).

**Dụng cụ chỉnh hình:** Một dụng cụ được sử dụng như là một bộ phận hỗ trợ hoặc vật nối gắn liền với cơ thể để hỗ trợ hoặc nắn chỉnh một phần cơ thể bị thương nặng hoặc bị bệnh và cần thiết về mặt y tế cho khả năng phục hồi y khoa của hội viên.

**Các dịch vụ ngoài khu vực:** Các dịch vụ trong khi hội viên ở bất cứ đâu ngoài khu vực dịch vụ.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống:** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống của Health Net.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi quý vị không phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú:** Những dịch vụ ngoại trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần ở mức độ nhẹ đến vừa, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm hoặc cá nhân (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm, vật liệu và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh nặng.

**Bệnh viện tham gia:** Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Health Net để cung cấp các dịch vụ cho các hội viên tại thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được bao trả mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị giới hạn bởi chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Health Net hoặc hợp đồng của Health Net với bệnh viện.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia (hoặc bác sĩ tham gia):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hoặc cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm các cơ sở chăm sóc bán cấp tính mà có hợp đồng với Health Net để cung cấp các dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

**Dịch vụ bác sĩ:** Dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc thuật nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi quý vị nhập viện và được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

**Chương trình:** Truy cập “Managed care plan” (“Chương trình chăm sóc có quản lý”).

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

**Phê duyệt trước (hoặc chấp thuận trước):** PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác phải nhận được phê duyệt từ Health Net trước khi quý vị nhận được một số dịch vụ. Health Net chỉ phê duyệt các dịch vụ quý vị cần. Health Net sẽ không phê duyệt các dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia nếu Health Net tin rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net. Sự giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ Health Net.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Bảo hiểm cho thuốc được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê toa.

**Thuốc theo toa:** Thuốc mà về mặt pháp lý đòi hỏi phải được kê bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép để được phân phối, không giống như thuốc mua tự do không cần toa (viết tắt trong tiếng Anh là OTC) không yêu cầu toa thuốc.

**Chăm sóc chính:** Truy cập vào “Routine care” (“Chăm sóc định kỳ”).

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP):** Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép mà quý vị sẽ có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Một số nhu cầu chăm sóc được phê duyệt trước, trừ khi:

- Quý vị gặp trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc của bác sĩ sản/phụ khoa (ob/gyn)
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/kiểm soát sinh sản

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa (ob/gyn)
- Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa (IHC)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC):
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC):
- Chuyên viên y tế điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Sự chấp thuận trước (phê duyệt trước):** Quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có được sự phê duyệt trước để cung cấp dịch vụ hay thủ thuật cụ thể.

**Bộ phận giả:** Một thiết bị nhân tạo gắn liền với cơ thể để thay thế một phần cơ thể bị thiếu.

**Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe:** Danh sách tất cả nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần:** Một rối loạn tâm thần trong đó các triệu chứng nghiêm trọng hoặc nặng, đủ để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể chuẩn bị hoặc sử dụng thực phẩm, nghỉ ngơi hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

**Dịch vụ sức khỏe cộng đồng:** Các dịch vụ y tế hướng tới cộng đồng nói chung. Các dịch vụ này bao gồm: phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng bệnh, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe chức năng.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đủ tiêu chuẩn:** Bác sĩ đủ tiêu chuẩn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

**Giải phẫu tái tạo:** Phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường nhất có thể. Các cấu trúc cơ thể bất thường do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u hoặc bệnh gây ra.

**Sự giới thiệu:** Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bao trả yêu cầu có giấy giới thiệu và phê duyệt trước (chấp thuận trước).

**Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng (trị liệu)** Các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị chấn thương, khuyết tật hoặc có bệnh trạng cấp tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng về mặt thể chất và tâm thần.

**Chăm sóc định kỳ:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, thăm khám khỏe mạnh cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của việc chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

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

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

**Bệnh nghiêm trọng:** Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

**Khu vực dịch vụ:** Khu vực địa lý mà Health Net cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm các quận Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus, và Tulare.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Các dịch vụ được bao trả do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc các nhà trị liệu được cấp phép cung cấp trong thời gian lưu trú tại một Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc tại nhà của một hội viên.

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ mỗi ngày mà chỉ các chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

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

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn:** Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về các dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ suy giảm cao hơn mức độ nhẹ đến trung bình.

**Bệnh giai đoạn cuối:** Một tình trạng y tế không thể phục hồi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu theo tiến triển tự nhiên của bệnh.

**Phân loại bệnh nhân (hoặc khám sàng lọc):** Việc đánh giá sức khỏe của quý vị bởi bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm mục đích xác định tính khẩn cấp cần chăm sóc của quý vị.

**Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp):** Dịch vụ được cung cấp nhằm điều trị bệnh, chấn thương hoặc tình trạng y tế không mang tính cấp cứu, mà đòi hỏi chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống khi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống tạm thời không sẵn có hoặc quý vị tạm thời không thể tiếp cận họ.



Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).









Hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).