



Cẩm nang hội viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi
của mình

Chứng từ bảo hiểm (EOC) kết hợp Mẫu tiết lộ
thông tin của Health Net Community Solutions
("Health Net")

2022

Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus
hoặc Tulare

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Cẩm nang hội viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng ngôn ngữ khác. Vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn phí. Vui lòng đọc Cẩm nang hội viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch 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 bản in khổ lớn phông 20 point, âm thanh và định dạng điện tử có thể truy cập được. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn phí.

Dịch vụ thông dịch

Health Net cung cấp miễn phí thông dịch viên đạt chuẩn, có thể phục vụ cả dịch vụ biên dịch và thông dịch vào bất



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

kỳ thời điểm nào trong ngày. Quý vị không cần phải nhờ người nhà hoặc bạn bè làm thông dịch. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng thông dịch viên là trẻ vị thành niên, trừ trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa sẽ phục vụ quý vị miễn phí. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Nếu quý vị muốn được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc nhận cuốn cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, vui lòng gọi điện đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn phí.

Tiếng Anh: Nếu quý vị hoặc người được quý vị giúp đỡ có điều gì thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi giúp đỡ và cung cấp miễn phí thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị. Để trao đổi với thông dịch viên, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).

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

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

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

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

Chinese: 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的 PDF 和大字版文件。这些服务对您免费提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.



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

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)।

विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).
Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.
Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Health Net. Nếu quý vị có nhu cầu y tế đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm nang hội viên này cũng được gọi là Chứng từ bảo hiểm (EOC) kết hợp Mẫu tiết lộ thông tin. 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 (DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi điện cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Hãy gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để yêu cầu chúng tôi 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 để xem Cẩm nang hội viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp miễn phí bản sao các chính sách và thủ tục quản lý và lâm sàng không độc quyền của Health Net hoặc tài liệu về cách truy cập thông tin này trên trang web của Health Net.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Liên lạc với chúng tôi

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

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại www.healthnet.com bất cứ lúc nào.

Xin cảm ơn quý vị!

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



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

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	1
Các ngôn ngữ khác	1
Các định dạng khác.....	1
Dịch vụ thông dịch	1
Chào mừng quý vị đến với Health Net!	5
Cầm nang hội viên.....	5
Liên lạc với chúng tôi.....	6
Mục lục.....	7
1. Bắt đầu với tư cách hội viên.....	10
Cách thức nhận trợ giúp.....	10
Ai có thể trở thành hội viên.....	11
Thẻ nhận dạng (ID)	11
2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	14
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	14
Cách thức hoạt động của chương trình của quý vị.....	16
Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe	16
Sinh viên đại học chuyển tới quận mới hoặc chuyển ra ngoài California.....	17
Chăm sóc liên tục	19
Các chi phí.....	21
3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc.....	25
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	25
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP).....	26
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	30
Các buổi hẹn	37
Đến nơi hẹn khám	37
Hủy hẹn và hẹn lại.....	38
Khoản thanh toán	38
Sự giới thiệu	39



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

Phê duyệt trước (chấp thuận trước).....	41
Ý kiến thứ hai	42
Chăm sóc nhạy cảm.....	43
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.....	46
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu	47
Đường dây y tá tư vấn	48
Chỉ thị trước.....	48
Hiển tạng nội tạng và mô.....	49
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	50
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì	50
Các quyền lợi Medi-Cal do Health Net bao trả	52
Các chương trình và quyền lợi khác được Health Net bao trả	71
Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal.....	76
Các dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal	82
Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại	83
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	84
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi).....	84
Chăm sóc phòng ngừa và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh.....	85
Xét nghiệm phát hiện tình trạng nhiễm độc chì ở trẻ em.....	86
Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	87
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	87
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....	90
Than phiền	91
Kháng cáo	92
Quý vị sẽ làm gì nếu không đồng ý với quyết định giải quyết kháng cáo	94
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR) với Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe	95
Phiên điều trần cấp tiểu bang.....	96
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	98
7. Quyền và trách nhiệm	100
Quyền của quý vị.....	100
Trách nhiệm của quý vị	101



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

Thông báo về không phân biệt đối xử	102
Những cách tham gia cùng chương trình với tư cách hội viên.....	105
Thông báo về việc thực hành quyền riêng tư	106
Thông báo về luật pháp.....	116
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi hoàn do sơ suất.....	116
Thông báo thu hồi bất động sản	117
Thông báo hành động	117
Trách nhiệm của bên thứ ba	118
Nhà thầu độc lập	118
Gian lận trong chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe.....	118
Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Health Net	119
8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết	120
Các số điện thoại quan trọng.....	120
Các thuật ngữ cần biết	122



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

1. Bắt đầu với tư cách hội viên

Cách thức nhận trợ giúp

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

Dịch vụ hội viên

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

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

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

Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại www.healthnet.com bất cứ lúc nào.



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

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Health Net vì quý vị đủ tiêu chuẩn nhận 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 tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal thông qua Cơ quan An sinh Xã hội vì quý vị đang nhận Thu nhập an sinh bổ sung/Khoản thanh toán bổ sung của Tiểu bang (SSI/SSP).

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

Medi-Cal chuyển tiếp

Medi-Cal chuyển tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người đang đi làm”. Quý vị cũng có thể nhận được Medi-Cal chuyển tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal 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 hỏi về vấn đề hội đủ tiêu chuẩn hưởng Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh tại quận cư trú của quý vị tại địa chỉ

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Health Net. Khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào, quý vị phải xuất trình thẻ ID Health Net và Thẻ nhận dạng quyền lợi (BIC) Medi-Cal mà Tiểu bang California đã gửi đến cho quý vị. 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:



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

health net.

Name FIRST MI LASTNAME
CIN [XXXXXXXXXX]

Issue Date MM/DD/YY
Enrollment Date MM/DD/YY

Physician Group and PCP
[PPG Name]
[PCP or Clinic Name]
Street Address
[City State Zip + 4]
PCP PHONE: [X-XXX-XXX-XXXX]

Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).

To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit www.healthnet.com.

Effective date with PCP: [MM/DD/YY]
Office Copay: \$0

Health Net Community Solutions

Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225

Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week

Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711)
Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711)
Member Portal www.healthnet.com
24/7 Video Doctor Appointment [www.babylonhealth.com/us/hnmca]

If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.

See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.

Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110
Medi-Cal RX Help Line: 1-800-977-2273

To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-685-7880

Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.

This card is for identification only. It does not verify eligibility.
Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63402-9020.

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

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

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Health Net trong vòng một vài tuần sau ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, vui lòng gọi ngay cho ban Dịch vụ hội viên. Health Net sẽ gửi thẻ mới cho quý vị miễn phí. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).
Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.
Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 quận sau: 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 những đại diện ở ban Dịch vụ hội viên của Health Net để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách sử dụng chương trình một cách hiệu quả. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

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

Khi quý vị ghi danh vào Health Net, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID trong vòng hai tuần tính từ ngày quý vị ghi danh. Quý vị phải xuất 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 thuốc theo toa nào.

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

Dịch vụ chăm sóc của quý vị thông qua Health Net sẽ bắt đầu khi quá trình ghi danh vào Health Net của quý vị hoàn tất. 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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

hiểm của quý vị có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị hoàn thành việc ghi danh tham gia Health Net. Hãy kiểm tra thẻ ID hội viên Health Net được gửi cho quý vị qua đường bưu điện để biết ngày bảo hiểm có hiệu lực.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Health Net và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn chúng tôi giúp quý vị chọn một chương trình bảo hiểm mới, vui lòng gọi điện thoại đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt 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. Quý vị có thể tìm văn phòng này tại địa phương của quý vị theo địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Quý vị sẽ mất tư cách hội đủ điều kiện trong chương trình của Health Net nếu quý vị rơi vào bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Quý vị chuyển khỏi quận Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus hoặc Tulare
- Quý vị đi tù hoặc bị bắt giam
- Quý vị không còn được nhận bảo hiểm Medi-Cal
- Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh vào Medi-Cal FFS.

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

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

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



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

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

Cách thức hoạt động của chương trình của quý vị

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

Ban Dịch vụ hội viên sẽ cho quý vị biết cách thức Health Net hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách đặt lịch khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khung thời gian liên hệ tiêu chuẩn, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ đưa đón hay không.

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

Thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi Health Net và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận nơi quý vị sinh sống bất cứ lúc nào. Vui lòng gọi đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) 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 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Sẽ mất tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi 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 yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Health Net sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe tiến hành hủy ghi danh gấp (nhanh) cho quý vị. Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy định về hủy ghi danh gấp, quý vị sẽ nhận được một lá thư cho biết rằng quý vị đã được hủy ghi danh.

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

Quý vị cũng có thể yêu cầu rời khỏi Health Net bằng cách trực tiếp đến văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh tại quận cư trú của quý vị. Quý vị có thể tìm văn phòng này tại địa phương của quý vị theo địa chỉ

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Hoặc gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Sinh viên đại học chuyển tới quận mới hoặc chuyển ra 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. Chúng tôi cung cấp dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho tất cả những người ghi danh Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể cư trú tại quận nào. Chúng tôi chỉ bao trả dịch vụ chăm sóc định kỳ và chăm sóc phòng ngừa tại quận cư trú của quý vị.

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

- Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội tại quận nơi quý vị sinh sống rằng quý vị tạm thời xa nhà để đi học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật vào hồ sơ trường hợp mã quận và địa chỉ mới của quý vị trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới. Quý vị có thể phải đổi sang chương trình bảo hiểm sức khỏe khác nếu Health Net không hoạt động tại quận nơi quý vị học đại học. Để được giải đáp thắc mắc và tránh bị chậm trễ trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, vui lòng gọi điện đến bộ phận Tùy chọn chăm sóc sức khỏe theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

HOẶC

- 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 khi đáp ứng một số điều kiện. Để biết thêm thông tin, vui lòng chuyển đến Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc.” Đối với 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 cư trú của chủ hộ gia đình.

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 điều kiện của quý vị tại văn phòng dịch vụ xã hội tại quận cư trú. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bao trả cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở tiểu bang khác. Chúng tôi cũng bao trả cho trường hợp chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ được chấp thuận và bác sĩ, bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Chúng tôi không bao trả cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa, bên ngoài California. Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ghi danh ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ điều kiện hưởng bảo hiểm Medi-Cal và Health Net sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Vui lòng gọi điện thông báo cho Health Net biết nếu quý vị muốn thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc liên tục hay không. Quý vị có thể được chăm sóc liên tục trong tối đa 12 tháng hoặc hơn trong một số trường hợp nếu quý vị rơi vào một trong những trường hợp dưới đây:

- Quý vị hiện đang thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình trước khi quý vị ghi danh vào Health Net
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình sẵn lòng hợp tác với Health Net và chấp thuận các yêu cầu của Health Net
- Quý vị từng thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình ít nhất một lần trong vòng mười hai (12) tháng trước khi quý vị ghi danh vào Health Net để thăm khám không cấp cứu
- Quý vị từng thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình ít nhất một lần trong vòng sáu (6) tháng trước khi chuyển tiếp dịch vụ từ Trung tâm khu vực sang Health Net
- Health Net không ghi nhận có mối lo ngại nào liên quan đến chất lượng chăm sóc của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe rời khỏi Health Net hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình

Nếu quý vị hiện đang được điều trị một số bệnh trạng bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không hợp tác với Health Net nữa, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó. Đây là một hình thức khác của chăm sóc liên tục. Các dịch vụ chăm sóc liên tục mà Health Net cung cấp bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng cấp tính (vấn đề y tế cần chăm sóc ngay) – trong thời gian tình trạng này kéo dài.
- Tình trạng mạn tính liên quan đến sức khỏe thể chất và hành vi (vấn đề y tế mà quý vị mắc phải trong thời gian dài) – trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn tất quá trình điều trị và để bố trí chuyển đổi an toàn sang bác sĩ mới trong hệ thống của Health Net.
- Mang thai – trong thời gian mang thai và giai đoạn ngay sau khi sinh.
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho phụ nữ đang mang thai
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi ra đời đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu hưởng bảo hiểm hoặc ngày mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chấm dứt hợp đồng với Health Net.
- Bệnh giai đoạn cuối (vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng) – trong thời gian bệnh này kéo dài. Thời gian hoàn tất các dịch vụ được bao trả có thể lâu hơn mười hai (12) tháng kể từ thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngừng hợp tác với Health Net.
- Dịch vụ phẫu thuật hay thủ thuật y tế khác được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình, với điều kiện dịch vụ đó được bao trả, cần thiết về mặt y tế và được Health Net chấp thuận do dịch vụ này nằm trong liệu trình điều trị, theo ghi nhận trong hồ sơ và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khuyến nghị và ghi nhận trong hồ sơ – dịch vụ phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chấm dứt hợp đồng hoặc trong vòng 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm dành cho hội viên mới có hiệu lực.

Đối với các tình trạng khác mà có thể đủ tiêu chuẩn, vui lòng liên hệ với ban Dịch vụ hội viên của Health Net.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc chương trình không muốn tiếp tục cung cấp dịch vụ, không đồng ý với mức thanh toán hoặc các điều khoản khác về cung cấp dịch vụ, thì quý vị sẽ không nhận được dịch vụ chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này nữa. Vui lòng gọi điện đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị muốn chúng tôi giúp quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ký hợp đồng để quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hay gặp vấn đề liên quan đến việc nhận dịch vụ được bao trả từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không còn hợp tác với Health Net.

Health Net không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục đối với những dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ đưa đón, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thỏa thuận thay thế. Để tìm hiểu thêm về điều kiện hưởng quyền lợi chăm sóc liên tục và tính hội đủ điều kiện và để tìm hiểu tất cả các dịch vụ được cung cấp, vui lòng gọi điện đến ban Dịch vụ hội viên của Health Net.

Các chi phí

Chi phí của hội viên

Health Net phục vụ những người đủ tiêu chuẩn có Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên của Health Net **không** phải chi trả cho các dịch vụ được 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 dành cho gia đình có thể phải đóng phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng trả. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, nếu không, quý vị phải xin phê duyệt trước của Health Net trước khi đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống Health Net. Nếu quý vị không xin phê duyệt trước và quý vị đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hay chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải tự mình thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống này. Để xem danh sách các dịch vụ được bao trả, hãy đến mục “Quyền lợi và dịch vụ”.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Quý vị có thể phải trả một khoản chia sẻ chi phí mỗi tháng khi nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ phải thanh toán các hóa đơn y tế của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở Dịch vụ hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS) 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 dài hạn 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 dịch vụ chăm sóc dài hạn của cả tháng đó.

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

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

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

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



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

Yêu cầu Health Net thanh toán hóa đơn

Dịch vụ được bao trả là những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Health Net chịu trách nhiệm chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán phí dịch vụ hỗ trợ, khoản tiền đồng trả hoặc phí đăng ký 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 711).

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

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

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

Health Net sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động để thông báo cho quý vị biết chúng tôi có quyết định hoàn tiền lại cho quý vị hay không. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi danh vào Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không trả lại tiền cho quý vị, Health Net sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ghi danh vào Medi-Cal nhưng không thuộc hệ thống Health Net và từ chối trả lại tiền cho quý vị, Health Net sẽ trả lại tiền cho quý vị nhưng chỉ trả tối đa khoản tiền mà Medi-Cal FFS sẽ



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

trả. Health Net sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ chi phí tự trả đối với dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống cung cấp dù không được phê duyệt trước. Nếu quý vị không đáp ứng bất kỳ điều kiện nào kể trên, Health Net sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

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

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



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

3. Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh có hiệu lực. Vui lòng 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 miễn sao PCP đó sẵn sàng tiếp nhận hội viên.

Quý vị có thể tra cứu Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị muốn tiếp tục thăm khám với PCP cũ 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, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên trang web của Health Net tại địa chỉ www.healthnet.com.

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

khỏe ngoài hệ thống. Đây được gọi là sự giới thiệu. Quý vị không cần xin phê duyệt khi đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả sau trong đề mục “Chăm sóc nhạy cảm” ở chương này.

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

Quyền lợi đối với hiệu thuốc hiện được cung cấp thông qua chương trình Thuốc theo toa Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS). Để biết thêm thông tin, vui lòng đọc phần “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trong Chương 4.

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

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

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

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

Nếu quý vị không chọn được PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Health Net sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi,



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Biết được bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ bệnh án của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa mà quý vị cần
- Giới thiệu (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 IHCP, 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. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi điện tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng nên gọi điện kiểm tra xem PCP mà quý vị muốn chọn hiện có đang chấp nhận bệnh nhân mới hay không.

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

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

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

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

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

Health Net có thể 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,



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ buổi hẹn khám. Nếu Health Net cần thay đổi PCP của quý vị, Health Net sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được 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 ở 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào.

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

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

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

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

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Chăm sóc định kỳ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc khỏe mạnh hay chăm sóc duy trì sức khỏe tốt. Dịch vụ này giúp quý vị luôn khỏe mạnh và tránh bị đau ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các lần kiểm tra sức khỏe thường xuyên 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
- Giới thiệu (gửi) quý vị tới bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Yêu cầu thực hiện quang tuyến X, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị cần

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 phần “Quyền lợi và dịch vụ” và “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cuốn cẩm nang này.

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

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 hầu hết các dịch vụ được bao trả thông qua hệ thống của Health Net.

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

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

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

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

Quý vị sẽ sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của Health Net để nhận dịch vụ đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ PCP



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

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, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến tại địa chỉ www.healthnet.com. Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc nhạy cảm, nếu không, quý vị phải xin phê duyệt trước của Health Net trước khi đến thăm khám nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống Health Net. Nếu quý vị không xin phê duyệt trước và quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe không phải dịch vụ chăm sóc cấp cứu hay chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải tự mình thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống này.

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

Quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi quý vị nhận dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống thuộc khu vực dịch vụ của



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Health Net, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc nhạy cảm. Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Health Net, quý vị phải đến thăm khám tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống của Health Net. Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống, quý vị không cần phải xin phê duyệt trước. Nếu quý vị không xin phê duyệt trước và quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Health Net từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống, quý vị có thể phải tự mình trả tiền cho dịch vụ này. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, vui lòng chuyển tới đề mục tương ứng trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu.

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

Bên ngoài khu vực dịch vụ

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

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

Nếu quý vị thanh toán chi phí các dịch vụ cấp cứu yêu cầu phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Health Net trả lại tiền cho quý vị. Health Net sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị sống ở Tiểu bang khác, bao gồm các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ (Samoa, Guam thuộc Mỹ, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin thuộc Mỹ), quý vị sẽ được bao trả dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải bệnh viện và bác sĩ nào cũng chấp nhận Medicaid (các Tiểu bang khác gọi Medi-Cal là Medicaid). Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài tiểu bang California, vui lòng cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu biết rằng quý vị có Medi-Cal và hiện là hội viên của Health Net trong thời gian sớm nhất có thể. Yêu cầu bệnh viện sao y thẻ ID Health Net



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

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

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

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ làm 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 trong hệ thống. Để nhận bản sao Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

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 hưởng cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal hoặc nếu quý vị hưởng bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, vậy thì quý vị không phải chọn PCP.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 711). Quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện, gửi fax và/hoặc truy cập cổng thông tin hỗ trợ hội viên nếu muốn thay đổi PCP.

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 bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Health Net. 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 trường hợp nhập viện, ngoài các trường hợp cấp cứu, phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước).

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 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 711). Chọn tùy chọn đường dây y tá tư vấn 24 giờ trong menu.

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, PCP, bác sĩ chuyên khoa, chuyên viên y tế điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, cơ quan cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC), Cơ quan Dịch vụ Y tế cho người Mỹ Bản địa (IHCP) và Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC).



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 trình độ học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận hội đồng quản trị của một bác sĩ nào đó, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các hiệu thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm hiệu thuốc gần nơi ở của quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711).

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải hẹn khám quý vị trong khung thời gian quy định bên dưới.

Đôi khi thời gian chờ nhận dịch vụ chăm sóc lâu hơn cũng không sao. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu việc đó không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị. Nếu như vậy, trong hồ sơ của quý vị phải ghi chú rằng thời gian chờ lâu hơn không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị.

Loại cuộc hẹn	Quý vị cần được hẹn khám trong vòng:
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà không cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước)	96 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	10 ngày làm việc



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Loại cuộc hẹn	Quý vị cần được hẹn khám trong vòng:
Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ) để nhận các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhằm chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc các tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút

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

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

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

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào đó và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này cách xa nơi quý vị sinh sống, vui lòng gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần quý vị hơn. Nếu Health Net không thể tìm thấy dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần hơn cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu Health Net sắp xếp dịch vụ 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. Vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

phím 5 hoặc 711) nếu quý vị muốn hỗ trợ các vấn đề liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là hiệu thuốc.

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

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
- Vui lòng đúng hẹn, đến trước một vài phút để đăng ký, điền thông tin vào biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào của PCP
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể tới buổi hẹn hoặc sẽ tới muộn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin y tế để phòng quý vị sẽ cần tới

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

Đến nơi hẹn khám

Nếu quý vị không có cách nào đến và rời nơi hẹn khám, cũng như nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chúng tôi có thể sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Chúng tôi hỗ trợ dịch vụ chuyên chở để quý vị có thể đến nơi hẹn khám và nơi cung cấp dịch vụ không liên quan đến dịch vụ cấp cứu. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí. Dịch vụ này, được gọi là dịch vụ chuyên chở y tế, **không** áp dụng đối với trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi số **911**.

Vui lòng đọc phần “Quyền lợi chuyên chở” để biết thêm thông tin.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Hủy hẹn và hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến buổi hẹn, vui lòng gọi điện ngay đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi điện trước giờ hẹn 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu quý vị phải hủy. Nếu quý vị nhớ hẹn nhiều lần, bác sĩ của quý vị có thể không muốn thăm khám cho quý vị với tư cách là bệnh nhân nữa.

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 phải trình thẻ ID Health Net và BIC Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào, để nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết ai là người thanh toán. Quý vị có thể nhận được Bảng giải thích quyền lợi (EOB) hoặc bảng kê dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. EOB và bảng kê dịch vụ không phải hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán chi phí thuốc theo toa, vui lòng gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Cho Health Net biết số tiền bị tính phí, ngày cung cấp dịch vụ và lý do tính hóa đơn. 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. Quý vị phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi quý vị đến thăm khám tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống, trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc nhạy cảm và chăm sóc khẩn cấp (trong khu vực dịch vụ của Health Net).

Nếu quý vị không được phê duyệt trước, quý vị có thể phải tự mình thanh toán dịch vụ chăm sóc nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc 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 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. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ nhạy cảm, vui lòng chuyển tới đề mục tương ứng trong chương này.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng trả mà quý vị cho rằng mình không cần phải thanh toán, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu đơn yêu cầu thanh toán lên 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. Vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn chúng tôi cung cấp mẫu đơn yêu cầu thanh toán.

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

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

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

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

PCP của quý vị sẽ bắt đầu quy trình giới thiệu. PCP của quý vị sẽ biết liệu quý vị có cần sự chấp thuận hay liệu quý vị có thể hẹn lịch trực tiếp hay không. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa hoặc từ bệnh viện có cần phê duyệt hay không, quý vị có thể gọi cho ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Sẽ mất tối đa 5 ngày làm việc để xử lý 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.

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 dài hạn hoặc muốn nhận bản sao chính sách về giấy giới thiệu của Health Net, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Quý vị không cần sự giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám sản/Phụ khoa (OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm cho người lớn, như chăm sóc nạn nhân tấn công tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi 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)
- Các dịch vụ trị liệu thần kinh cột sống (có thể cần giấy giới thiệu nếu dịch vụ do các FQHC, RHC và IHCP ngoài hệ thống cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Chăm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các lịch hẹn bổ sung sẽ cần có sự giới thiệu)
- Các dịch vụ điều trị bệnh về chân
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện
- Dịch vụ chăm sóc chu sinh định kỳ của bác sĩ làm việc với Health Net



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- 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 có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để biết thêm thông tin, vui lòng đọc phần “Các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên” và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong cẩm nang này.

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.

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

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
- Dịch vụ chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương không yêu cầu quý vị phải xin phê duyệt trước.



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

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.

Nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ, sẽ xem xét các yêu cầu về phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Health Net **không** 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 thư Thông báo hành động (NOA) cho quý vị. Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng tình với quyết định.

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

Quý vị không bao giờ cần xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó được cung cấp ngoài hệ thống 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.

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

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho biết quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc phác đồ điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu quý vị 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Nếu quý vị muốn nghe ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống đủ trình độ để họ đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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

Nếu Health Net từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, vui lòng tham khảo phần có đề mục “Than phiền” trong Chương “Báo cáo và giải quyết vấn đề” trong cẩm nang này.

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 (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên):
 - Tấn công tình dục (không giới hạn độ tuổi tối thiểu)
 - Loạn loạn
 - Tấn công về thể chất



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Lạm dụng trẻ em
- Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên). Để biết thêm thông tin, vui lòng tham khảo phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” trong cẩm nang này.

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:

- Mang thai
- 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 ghi danh Medi-Cal và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước). Các dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bao trả. Quý vị có thể gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc được hỗ trợ nhận các dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở).

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 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 sản (bao gồm triệt sản)
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- 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 711) để được hỗ trợ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này hoặc được hỗ trợ nhận các dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở). 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.

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 nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ bên dưới dù dịch vụ đó được bao trả theo hợp đồng chương trình của quý vị và dù quý vị hoặc thành viên trong gia đình có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình;
- Dịch vụ 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. Vui lòng gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám có khả năng cung cấp dịch vụ hoặc gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mình cần.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Các dịch vụ này có sẵn và Health Net phải đảm bảo rằng quý vị hoặc thành viên trong gia đình của quý vị đến thăm khám tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bệnh viện cung cấp các dịch vụ được bao trả. Vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần chúng tôi hỗ trợ quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

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

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

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

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



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

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Quý vị **không** cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ Health Net để được chăm sóc cấp cứu. Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở khác nào để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu, bao gồm cơ sở tại Canada và Mexico. Chúng tôi không bao trả dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác tại các quốc gia khác.

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y tế đe dọa tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một căn bệnh hoặc chấn thương mà một người không có kiến thức chuyên môn (không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe) biết suy nghĩ (biết suy luận) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự đoán được rằng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể 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
- Khó thở
- Bồng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu ồ ạt
- Các tình trạng khẩn cấp về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc ý nghĩ tự tử

Không đến phòng cấp cứu (ER) để nhận các dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người nắm rõ sức khỏe của quý vị nhất. Nếu quý vị không chắc tình trạng y tế của mình có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi PCP của mình. Quý vị cũng có thể gọi tới đường dây y tá tư vấn 24/7 bằng cách gọi đến 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.

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



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

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 khi tới ER.

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.

Đường dây y tá tư vấn

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

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

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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.

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 (TTY 711) 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.



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

4. Quyền lợi và dịch vụ

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

Chương này mô tả các dịch vụ được bao trả cho 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 cấp cứu và một số 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 phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận được dịch vụ này. Dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y tế nếu đó là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giữ cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc giúp quý vị thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng của căn bệnh, tình trạng ốm đau hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Đối với các Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giảm nhẹ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thông tin chi tiết về các dịch vụ được bao trả của quý vị, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Hội viên dưới 21 tuổi được hưởng thêm quyền lợi và dịch vụ khác. Vui lòng đọc Chương 5: Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên để biết thêm thông tin.

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Chăm cứu*
- Dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại gia cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ của bác sĩ gây mê
- Thính lực*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn khớp*
- Hóa trị và xạ trị*
- Cắt bao quy đầu cho trẻ sơ sinh (từ khi mới sinh đến hết 30 ngày tuổi)
- Dịch vụ nha khoa – giới hạn (do chuyên gia y tế/PCP thực hiện tại văn phòng y tế)*
- Dịch vụ lọc máu/thẩm tách
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)*
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa và dinh dưỡng qua đường tiêu hóa*
- Tư vấn và thăm khám tại văn phòng cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia)
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại gia*
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời*
- Chăm sóc khi phẫu thuật và chăm sóc y tế cho bệnh nhân nội trú*
- Xét nghiệm và X-quang*
- Dịch vụ và liệu pháp chăm sóc sức khỏe tại gia dài hạn*
- Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh
- Cấy ghép cơ quan chính*
- Trị liệu chức năng hoạt động*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Các vật liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Dịch vụ bệnh viện cho bệnh nhân ngoại trú*
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú*
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú*
- Chăm sóc giảm nhẹ
- Thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa*
- Vật lý trị liệu*
- Các dịch vụ điều trị bệnh về chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dịch vụ của cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Âm ngữ trị liệu*
- Dịch vụ giải phẫu*
- Dịch vụ y tế từ xa/khám chữa bệnh từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ thị lực*
- Dịch vụ phụ khoa



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

Quý vị có thể tham khảo Chương 8 “Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết” để biết các định nghĩa và mô tả về dịch vụ được bao trả.

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

- Bảo vệ tính mạng;
- Phòng ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật trầm trọng;
- Thuyên giảm cơn đau nghiêm trọng;
- Theo kịp đà phát triển và tăng trưởng thường thấy ở độ tuổi; và
- Đạt được, duy trì và phục hồi chức năng.

Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được bao trả nêu trên và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết nào khác, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác để điều trị hoặc cải thiện dị tật, cũng như bệnh tật và tình trạng thể chất, tinh thần, theo yêu cầu của liên bang đối với quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT).

Quyền lợi EPSDT cung cấp rất nhiều dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và trẻ vị thành niên sinh dưới 21 tuổi sinh trưởng trong gia đình có thu nhập thấp. Quyền lợi EPSDT vượt trội hơn quyền lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện bệnh sớm và được chăm sóc sớm để có thể phòng ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe sớm nhất có thể. Mục đích của EPSDT là nhằm đảm bảo rằng mọi trẻ em đều nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết vào thời điểm mà các em cần – đúng dịch vụ chăm sóc cho đúng đối tượng vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

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

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 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 phòng do Ủy



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

ban Tư vấn về Hoạt động Chủng ngừa (ACIP) thuộc Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (CDC) khuyến cáo, bao gồm cả mũi tiêm phòng quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa cho người lớn (mũi tiêm phòng) tại một hiệu thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thông tin cụ thể về chương trình Medi-Cal Rx, vui lòng đọc phần Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Health Net bao trả cho dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm dị ứng, 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. Dịch vụ này có thể bao gồm dịch vụ gây mê của bác sĩ gây mê y khoa khi quý vị thực hiện các thủ thuật nha khoa.

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

Những hội viên sau đủ điều kiện nhận 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 nhận dịch vụ tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, FQHC hoặc RHC nằm trong hệ thống của Health Net. Không phải FQHC, RHC hoặc bệnh viện nào trong quận cũng cung cấp dịch vụ nắn khớp ngoại trú.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Dịch vụ lọc máu và 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 bác sĩ của quý vị yêu cầu 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.

Liệu pháp điều trị

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

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh

Health Net 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 (CNM)
- Y tá hộ sinh được cấp phép (LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

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

Health Net 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 quý vị khám sàng lọc sức khỏe tâm thần thêm với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Health Net nhằm xác định mức độ 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
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc



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

- Phòng thí nghiệm, thuốc men, vật liệu và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú
- Tư vấn về tâm thần
- Liệu pháp dành cho gia đình

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

Nếu 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 biết thêm thông tin, vui lòng đọc phần “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” tại trang 67.

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 (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Mỹ, v.v.) 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.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện phát lượng thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú đủ dùng trong 72 giờ theo đúng liệu trình điều trị, thì thuốc theo toa đó sẽ được bao trả do thuốc nằm trong Dịch vụ cấp cứu được bao trả. Nếu nhà cung cấp



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại phòng cấp cứu của bệnh viện kê toa thuốc mà quý vị phải mua tại hiệu thuốc ngoại trú, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bảo hiểm cho toa thuốc đó.

Nếu được sử dụng tại hiệu thuốc ngoại trú phát thuốc cấp cứu cho quý vị, thuốc cấp cứu đó sẽ do Medi-Cal bao trả, chứ không phải Health Net. Yêu cầu hiệu thuốc gọi điện cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần giúp đỡ về việc phát thuốc cấp cứu cho quý vị.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

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

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 từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ cùng lúc.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi dành cho những hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ 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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Rx FFS)
- 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

Chăm sóc giảm nhẹ

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

Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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.

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.

Chương trình mở rộng dịch vụ chăm sóc sau sinh tạm thời

Chương trình mở rộng dịch vụ chăm sóc sau sinh tạm thời (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 của Health Net 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 tiêu chuẩn 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.

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 (điện châm hoặc không 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 (chúng tôi không áp dụng giới hạn này đối với trẻ em dưới 21 tuổi). Health Net có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế.

Thính lực (thính giác)

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

Điều trị sức khỏe hành vi

Health Net bao trả dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) đối với hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng có mục đích phát triển hoặc phục hồi chức năng của một cá nhân dưới 21 tuổi đến mức tối đa có thể thực hiện được.

Các dịch vụ BHT dạy các kỹ năng bằng cách quan sát và tăng cường hành vi, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy một hành vi mục tiêu theo từng bước. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và 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.

Phục hồi chức năng tim

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

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

Health Net thường không bao trả các dịch vụ sau đây:

- Thiết bị, tính năng và nguồn tiếp liệu tiện nghi, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa loại bán lẻ như được mô tả trong phần “Bơm hút sữa và nguồn tiếp liệu” thuộc đề mục “Chăm sóc thai sản và chăm sóc trẻ sơ sinh trong chương này
- Vật dụng không nhằm mục đích duy trì hoạt động sinh hoạt bình thường, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục (bao gồm các thiết bị phụ trợ hoạt động giải trí hoặc thể thao)
- Thiết bị vệ sinh, trừ khi cần thiết về mặt y tế cho Hội viên dưới 21 tuổi
- Vật dụng không phục vụ mục đích y tế, chẳng hạn như phòng tắm xông hơi hoặc thang máy
- Các hạng mục sửa chữa cho ngôi nhà hoặc xe cộ
- Thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (tuy nhiên, Medi-Cal Rx bao trả máy đo đường huyết, que thử đường huyết và lưỡi chích)
- Máy theo dõi tim hoặc phổi điện tử, ngoại trừ máy theo dõi tình trạng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Công tác sửa chữa hoặc thay thế trang thiết bị, do mất, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ khi công tác đó cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Những vật dụng khác thường không dùng cho mục đích chăm sóc sức khỏe

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, chúng tôi có thể phê duyệt nếu quý vị có giấy xin Phê duyệt trước (Chấp thuận trước) do bác sĩ gửi.

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Thiết bị trợ thính

Health Net bao trả cho thiết bị trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm mất thính lực, thiết bị trợ thính đó cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị kê toa. Chúng tôi chỉ bảo hiểm loại thiết bị trợ thính đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị có chi phí thấp nhất. Health Net sẽ bao trả cho một thiết bị trợ thính, chúng tôi chỉ bao trả hai thiết bị nếu hai thiết bị có kết quả tốt hơn rõ rệt so với khi đeo một thiết bị.

Thiết bị trợ thính dành cho Hội viên dưới 21 tuổi

Luật pháp tiểu bang yêu cầu phải giới thiệu những trẻ cần đeo thiết bị trợ thính đến chương trình California Children's Services (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bao trả cho chi phí của thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, chúng tôi sẽ bao trả cho thiết bị trợ thính cần thiết về mặt y tế theo phạm vi bảo hiểm của Medi-Cal.

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

Theo Medi-Cal, chúng tôi bao trả những chi phí dưới đây đối với mỗi thiết bị trợ thính được bao trả:

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

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ bao trả dịch vụ thay thiết bị trợ thính, nếu:

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

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao trả chi phí:

- Thay pin thiết bị trợ thính



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia chỉ giới hạn ở những dịch vụ được Medi-Cal bao trả, chẳng hạn như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Dịch vụ của phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian
- Các dịch vụ xã hội y tế
- Vật tư y tế

Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế

Health Net bao trả cho các vật tư y tế do bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên y tế điều dưỡng và y tá lâm sàng chuyên môn kê toa. Một số vật tư y tế được bao trả thông qua chương trình Medi-Cal Rx FFS chứ không phải Health Net.

Quyền lợi bảo hiểm của Medi-Cal không bao gồm những vật dụng sau:

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Trị liệu chức năng hoạt động

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

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 bỏng và các bộ phận giả giúp phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Các vật liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu

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

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 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Âm ngữ trị liệu

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

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.

Thử nghiệm lâm sàng

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 (FDA), Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (CDC) hoặc Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (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. Medi-Cal Rx là một chương trình Medi-Cal FFS, bao trả hầu hết các loại thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú. Vui lòng đọc phần “Thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau chương này để biết thêm thông tin.

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 PET, được bao trả dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- 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

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 để được FDA phê duyệt. PCP và bác sĩ OB/GYN của Health Net luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không kết nối với Health Net mà không cần phải xin 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 711).

Vui lòng đọc Chương 5: Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên để biết thông tin về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa dành cho thanh thiếu niên từ 20 trở xuống.

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.



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

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 sàng lọc tình trạng 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.

Vui lòng tham khảo phần “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng dược chất” ở phần sau trong chương này để biết phạm vi bảo hiểm cho dịch vụ điều trị trên toàn quận.

Quyền lợi thị lực

Chương trình bao trả cho:

- Dịch vụ khám mắt định kỳ, 24 tháng một lần; Chúng tôi bao trả chi phí khám mắt thêm một hoặc nhiều lần nữa nếu những lần đó cần thiết về mặt y tế đối với hội viên, chẳng hạn như hội viên mắc bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (gọng kính và tròng kính) 24 tháng một lần; khi quý vị trình toa thuốc hợp lệ.
- Dịch vụ thay kính trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc kê khác hoặc nếu kính mắt của quý vị bị mất, đánh cắp hoặc vỡ (và không sửa được), và những sự cố đó không phải lỗi của quý vị. Quý vị phải trình bày rõ quá trình xảy ra sự cố mất, đánh cắp hoặc vỡ cho chúng tôi.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Các thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực không chữa được bằng các loại kính bình thường, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật, gây ảnh hưởng đến khả năng sinh hoạt hàng ngày của người đó (ví dụ: thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế
Chúng tôi có thể bao trả chi phí khám mắt để đeo kính áp tròng và chi phí kính áp tròng nếu hội viên không thể sử dụng kính mắt do mắc bệnh về mắt hoặc mang một tình trạng nào đó (khuyết một tai chẳng hạn). Những tình trạng y tế giúp hội viên đủ tiêu chuẩn nhận kính áp tròng đặc biệt, bao gồm, nhưng không giới hạn ở tật không mọc mắt, thiếu thủy tinh thể và bệnh giác mạc hình chóp.

Quyền lợi chuyên chở trong những trường hợp không cấp cứu

Quý vị được hưởng quyền lợi chuyên chở y tế nếu quý vị mang bệnh trạng nào đó khiến quý vị không thể sử dụng xe hơi, xe buýt hoặc taxi để đến buổi hẹn khám. Chúng tôi có thể cung cấp quyền lợi chuyên chở y tế để quý vị đến nơi nhận các dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như đến buổi hẹn khám y tế, buổi hẹn khám nha khoa, buổi hẹn khám sức khỏe tâm thần, buổi hẹn khám bệnh do sử dụng dược chất và buổi hẹn đến hiệu thuốc. Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, quý vị có thể nói với bác sĩ. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại hình chuyên chở chính xác để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu bác sĩ thấy quý vị cần nhận dịch vụ chuyên chở y tế, bác sĩ sẽ chỉ định vào mẫu đơn Tuyên bố chứng nhận của bác sĩ (PCS) và gửi mẫu đơn đó cho Health Net. Sau khi chúng tôi phê duyệt, hiệu lực phê duyệt có thể kéo dài tới một năm, tùy thuộc vào nhu cầu y tế của quý vị. Ngoài ra, chúng tôi không giới hạn số chuyến quý vị có thể đi. Bác sĩ của quý vị có thể đánh giá lại nhu cầu y tế của quý vị để xem quý vị có còn cần dịch vụ chuyên chở y tế nữa không và chúng tôi phê duyệt lại 12 tháng một lần.

Phương tiện chuyên chở y tế bao gồm xe cứu thương, xe tải chế lại hoặc xe chuyên chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không. Health Net chấp nhận phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất để đưa quý vị tới buổi hẹn khám để đáp ứng nhu cầu y tế của mình. Điều đó có nghĩa, chẳng hạn nếu quý vị có thể được vận chuyển an toàn về mặt thể chất hoặc y tế bằng 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.



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

Chỉ sử dụng phương tiện chuyên chở y tế khi:

- Phương tiện đó cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế theo chỉ định trong mẫu đơn Tuyên bố chứng nhận của bác sĩ (PCS) do bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác hoàn thành, vì xét về mặt thể chất hoặc y tế quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến buổi hẹn khám của mình.
- Quý vị cần hỗ trợ từ người lái xe chở quý vị đến nơi và về nhà, phương tiện hoặc nơi điều trị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.
- Phương tiện đó được Health Net phê duyệt trước sau khi nhận được mẫu đơn PCS của bác sĩ.

Để yêu cầu chúng tôi cung cấp phương tiện chuyên chở y tế đã được bác sĩ chỉ định cho các buổi hẹn khám không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 ít nhất 48 giờ (thứ Hai–thứ Sáu) trước buổi hẹn khám của quý vị. Vui lòng gọi trước càng sớm càng tốt đối với các cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng cầm sẵn thẻ ID hội viên của quý vị khi quý vị gọi điện.

Giới hạn đối với dịch vụ chuyên chở y tế: Health Net cung cấp phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất, đáp ứng được nhu cầu y tế đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe gần nhất tính từ nhà của quý vị, khi quý vị có lịch hẹn. Chúng tôi không cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế nếu dịch vụ đó không được Medi-Cal bao trả. Nếu loại buổi hẹn khám này được Medi-Cal bao trả nhưng không phải qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Health Net sẽ giúp quý vị lên lịch đưa đón quý vị. Danh sách các dịch vụ được bao trả có trong cuốn Cẩm nang hội viên này. Chúng tôi không bao trả dịch vụ chuyên chở ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực dịch vụ, trừ khi dịch vụ đó được chấp thuận trước bởi Health Net. Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110.

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

Cách thức nhận dịch vụ chuyên chở phi y tế

Quý vị được hưởng quyền lợi đưa đón đến buổi hẹn khi quý vị đến buổi hẹn đó để nhận dịch vụ được Medi-Cal bao trả. Quý vị được đưa đón miễn phí khi quý vị:

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



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

Health Net cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt, hoặc phương tiện riêng/công cộng khác để tới cuộc hẹn y khoa của quý vị cho các dịch vụ y tế được Medi-Cal bao trả. Health Net sẽ bao trả cho loại hình chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng được nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Health Net có thể hoàn lại tiền cho quý vị nếu quý vị đi bằng xe riêng do quý vị sắp xếp. Trước khi đi, quý vị phải xin phê duyệt của Health Net và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do vì sao quý vị không sử dụng được các loại phương tiện khác, như xe buýt chẳng hạn. Quý vị có thể gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711) để thông báo cho chúng tôi. Quý vị không được tự mình lái xe và không được hoàn lại tiền.

Để được hoàn lại tiền theo số dặm đi, quý vị phải cung cấp những chứng từ sau đây:

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

Để yêu cầu chúng tôi bố trí xe đưa đón quý vị đến nơi nhận dịch vụ được phê duyệt, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-800-675-6110 (TTY 711) trước buổi hẹn của quý vị ít nhất 24 giờ (thứ Hai-thứ Sáu) hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có buổi hẹn khám 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 Phòng khám y tế người Mỹ bản địa để yêu cầu dịch vụ chuyên chở phi y tế.

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

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

- Xe cứu thương, xe tải chế lại, xe chuyên chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác là những phương tiện cần thiết về mặt y tế để đưa quý vị đến nơi nhận dịch vụ được Medi-Cal 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 y tế hoặc thể chất.
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bao trả.



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

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

Các chương trình và quyền lợi khác được Health Net bao trả

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS)

Health Net bao trả cho quyền lợi MLTSS này cho hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn dài hạn được Health Net phê duyệt

Nếu quý vị có thắc mắc về MLTSS, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Điều phối dịch vụ chăm sóc

Health Net cung cấp miễn phí các dịch vụ Quản lý trường hợp giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Health Net sẽ phối hợp với các chương trình khác để quý vị có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó thuộc phạm vi bao trả của chương trình khác chứ không phải của Health Net.

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 711).

Quyền lợi Sáng kiến chăm sóc phối hợp (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 điều kiện 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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS)

Những người đủ điều kiện kép nhận Medicare và Medi-Cal hoặc Người cao tuổi hoặc Người khuyết tật (SPD) ghi danh vào Medi-Cal phải tham gia một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal để nhận quyền lợi Medi-Cal, bao gồm quyền lợi trọn gói MLTSS và Medicare.

Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao

Health Net bao trả dịch vụ Quản lý dịch vụ chăm sóc nâng cao (ECM) cho những hội viên có nhu cầu thực sự phức tạp. ECM là quyền lợi cung cấp thêm nhiều dịch vụ giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết để luôn khỏe mạnh. Quyền lợi này giúp quý vị điều phối dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được từ các bác sĩ khác nhau. Quyền lợi ECM hỗ trợ điều phối dịch vụ chăm sóc chính, chăm sóc cấp tính, chăm sóc sức khỏe hành vi, hệ phát triển, sức khỏe răng miệng, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) trong cộng đồng và giấy giới thiệu nguồn lực có sẵn trong cộng đồng.

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ ECM này. Quý vị cũng có thể gọi cho Health Net để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận quyền lợi ECM này không và khi nào có thể nhận. Hoặc để trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn hưởng quyền lợi ECM này hay không, khi nào nhận được và cách thức nhận như thế nào.

Các dịch vụ ECM được bao trả

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn hưởng quyền lợi ECM, chúng tôi sẽ bố trí một nhóm chăm sóc riêng cho quý vị, gồm có một điều phối viên chăm sóc. Điều phối viên này sẽ trao đổi với quý vị, bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, người quản lý trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để đảm bảo mọi người phối hợp nhịp nhàng



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Ngoài ra, điều phối viên chăm sóc cũng có thể giúp quý vị tìm và nộp đơn đăng ký nhận các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. Quyền lợi ECM bao gồm:

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

Để tìm hiểu xem quyền lợi ECM có phù hợp với quý vị hay không, quý vị hãy trao đổi với đại diện của Health Net hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chi phí cho hội viên

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

Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng

Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng có thể được cung cấp theo Kế hoạch chăm sóc cá nhân. Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng là những dịch vụ hoặc cấu trúc phù hợp về mặt y tế, tiết kiệm chi phí, khác với những dịch vụ hoặc cấu trúc được bao trả theo Chương trình Medi-Cal tiểu bang. Hội viên được tùy chọn nhận các dịch vụ này. Những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống tự lập hơn nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận. Dịch vụ này không thay thế những quyền lợi mà quý vị đã hưởng theo Medi-Cal. Một số Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng được các chương trình của Health Net cung cấp: chế độ ăn/thực phẩm bổ dưỡng có tác dụng trị bệnh hoặc chế độ ăn kiêng dành cho người bệnh và dịch vụ giúp kiểm soát bệnh hen suyễn. Nếu quý vị cần hỗ trợ hoặc muốn xem có Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng nào dành cho quý vị, vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711) hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Cấy ghép cơ quan chính

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật pháp tiểu bang yêu cầu phải giới thiệu những trẻ cần cấy ghép đến chương trình California Children's Services (CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bao trả cho chi phí dịch vụ cấy ghép và



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

các dịch vụ liên quan. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, Health Net sẽ giới thiệu trẻ đến trung tâm cấy ghép đạt chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép này xác nhận rằng trẻ cần cấy ghép và việc cấy ghép không gây nguy hiểm, Health Net sẽ bao trả cho dịch vụ cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ của quý vị xác nhận rằng quý vị cần cấy ghép cơ quan chính, Health Net sẽ giới thiệu quý vị đến trung tâm cấy ghép đạt chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép này xác nhận rằng quý vị cần cấy ghép và việc cấy ghép không gây nguy hiểm đến tình trạng y tế của quý vị, Health Net sẽ bao trả cho dịch vụ cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Health Net bao trả cho thủ thuật cấy ghép các cơ quan chính sau đây, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- | | |
|-------------|----------------|
| ▪ Tủy xương | ▪ Gan |
| ▪ Tim | ▪ Gan/ruột non |
| ▪ Tim/phổi | ▪ Phổi |
| ▪ Thận | ▪ Tụy |
| ▪ Thận/tụy | ▪ Ruột non |

Chương trình cai thuốc lá

Các hội viên của Health Net được tham gia Chương trình cai thuốc lá Kick It California. Chương trình này cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí qua điện thoại, tài liệu hỗ trợ tâm lý và dịch vụ trợ giúp bằng sáu thứ tiếng (tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Hàn và tiếng Việt). Chương trình này cung cấp dịch vụ chuyên biệt dành cho hội viên trong độ tuổi thanh thiếu niên, hội viên là phụ nữ mang thai và hội viên nhai thuốc lá để giúp họ cai thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử và duy trì thói quen không thuốc lá. Hội viên tham gia có thể sử dụng chương trình nhắn tin, ứng dụng di động và tính năng chat trực tiếp. Hội viên của Health Net có thể gọi điện đến chương trình Kick It California theo số 1-800-300-8086 hoặc truy cập trang web www.kickitca.org để ghi danh vào chương trình cai thuốc lá này qua điện thoại mà không phải xin chấp thuận trước dù ở bất kỳ độ tuổi nào, bất kể họ có quyết định dùng thuốc cai thuốc lá hay không. Health Net sẽ bao trả cho dịch vụ tư vấn cai thuốc lá ít nhất hai lần bỏ thuốc tách biệt mỗi năm. Đối với dịch vụ này, hội viên không cần xin chấp thuận trước và không bắt buộc phải tách biệt các lần bỏ thuốc. Hội viên có thể yêu cầu chúng tôi giới thiệu hội viên đến dịch vụ tư vấn nhóm bằng cách gọi điện cho Cơ quan Giáo dục Sức khỏe theo số 1-800-804-6074.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Hội viên người lớn không mang thai đủ điều kiện nhận một loại thuốc cai thuốc lá bất kỳ được FDA phê duyệt đủ dùng trong 90 ngày. Các loại thuốc này bao gồm thuốc mua tự do kèm theo toa thuốc của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hội viên được nhận ít nhất một loại thuốc được FDA phê duyệt mà không phải xin chấp thuận trước.

Hội viên Health Net được nhận tài liệu và sử dụng các dịch vụ can thiệp giáo dục sức khỏe miễn phí nếu tự giới thiệu hoặc có giấy giới thiệu của bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính (PCP). Hội viên có thể yêu cầu tài liệu giáo dục về các chủ đề y tế, bao gồm nhưng không giới hạn ở chủ đề dinh dưỡng, HIV/bệnh lây truyền qua đường tình dục (STD), kế hoạch hóa gia đình, tập thể dục, chu sinh, hen suyễn, lạm dụng dược chất, v.v. Vui lòng gọi đến Đường dây thông tin về giáo dục sức khỏe miễn phí của Health Net theo số 1-800-804-6074 để biết thêm thông tin.

Khởi đầu sớm/Can thiệp sớm

- Chương trình Khởi đầu sớm dành cho trẻ sơ sinh và trẻ mới biết đi từ khi sinh ra đến 3 tuổi mà cần các dịch vụ can thiệp sớm và có những vấn đề có thể dẫn đến chậm phát triển, hoặc có dấu hiệu chậm phát triển. Một số tình trạng nguy cơ là:
 - Ngạt thở
 - Nhiễm trùng hệ thần kinh trung ương
 - Sinh non
- Để biết thêm thông tin về chương trình Khởi đầu sớm/Can thiệp sớm, hoặc để có giấy giới thiệu đến Trung tâm khu vực về chương trình Khởi đầu sớm/Can thiệp sớm, 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 tâm thần và thể chất
 - Đánh giá giáo dục và tâm lý xã hội
 - Giáo dục sức khỏe và dinh dưỡng



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

- 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
- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ phụ tá sức khỏe học đường
- Chuyên 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 điều kiện. Nếu quý vị có thành viên gia đình được chẩn đoán mắc tình trạng khuyết tật trước 18 tuổi, PCP của quý vị sẽ kết nối quý vị tới Trung tâm khu vực tại địa phương.

Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal

Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận được qua 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 Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Health Net sẽ phối hợp với các chương trình khác để quý vị có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó thuộc phạm vi bao trả của chương trình khác chứ không phải của Health Net. Phần này liệt kê các dịch vụ như vậy. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 711).



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

Thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bao trả

Thuốc theo toa do hiệu thuốc cấp phát sẽ được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, bao trả. Một số loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp phát tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Health Net 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 theo hợp đồng với chương trình Medi-Cal Rx.

Đôi khi, một loại thuốc cần thiết lại không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này sẽ cần có sự phê duyệt trước khi có thể mua tại hiệu thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Được sĩ tại hiệu thuốc ngoại trú hoặc phòng cấp cứu bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị nguồn tiếp liệu cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần nguồn tiếp liệu đó. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán tiền nguồn tiếp liệu thuốc cấp cứu do hiệu thuốc ngoại trú cấp phát.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu thanh toán cho trường hợp không phải cấp cứu. Nếu từ chối, họ sẽ gửi thư giải thích lý do từ chối cho quý vị. Họ sẽ cho quý vị biết các lựa chọn của quý vị là gì. Vui lòng tham khảo phần “Than phiền” ở Chương 6 Báo cáo và giải quyết vấn đề để biết thêm thông tin.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh sách thuốc theo hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn số 5 hoặc 711), truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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 Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các hiệu thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm hiệu thuốc gần nơi ở của quý vị hoặc hiệu thuốc có dịch vụ giao thuốc qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn số 5 hoặc 711).

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 nhận dạng quyền lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị. Hãy chắc chắn rằng hiệu thuốc biết mọi loại thuốc quý vị đang sử dụng và



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 dược sĩ.

Hội viên cũng có thể yêu cầu Health Net cung cấp dịch vụ chuyên chở để đưa quý vị đến hiệu thuốc. Vui lòng đọc phần “Quyền lợi chuyên chở” trong cẩm nang này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở.

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)
- 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



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

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 chương trình đó. Để tìm trực tuyến tất cả số điện thoại miễn phí của các quận, vui lòng truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Dịch vụ điều trị 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 tất cả số điện thoại của các quận qua mạng, vui lòng truy cập https://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.

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, vui lòng gọi cho Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.



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

Một số dịch vụ nha khoa được bao trả 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/được chế tác tại phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng và làm láng mặt gốc răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Trám men Florua cục bộ

California Children's Services (CCS)

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

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CCS hay không. Health Net không phải là bên quyết định tính đủ tiêu chuẩn nhận CCS. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe CCS sẽ điều trị 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 điều kiện nhận các dịch vụ trong chương trình CCS, trẻ sẽ tiếp tục được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Health Net.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang web về CCS tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Chăm sóc lâu dài tại cơ sở

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.

Medi-Cal FFS 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 711).



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

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 mang tính thử nghiệm
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF)
- Sửa nhà
- Sửa phương tiện
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- California Children's Services (CCS)
- Tất cả các dịch vụ không bao gồm trong Medi-Cal theo luật tiểu bang và/hoặc liên bang
- Cắt bao quy đầu cho hội viên từ 31 ngày tuổi trở lên, trừ khi cần thiết về mặt y tế
- 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 nghiêm trọng liên quan đến rượu bia. Nếu quý vị cần các dịch vụ để giải quyết các vấn đề nghiêm trọng liên quan đến rượu 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



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

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 có quản lý (MLTSS)” 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.

Health Net có thể bao trả cho dịch vụ không thuộc phạm vi quyền lợi, nếu dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế. Quý vị phải gửi yêu cầu xin Health Net Chấp thuận trước, trong đó trình bày lý do tại sao dịch vụ không thuộc phạm vi quyền lợi đó lại cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-675-6110 (TTY 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 là những cách mới để sử dụng các công nghệ hiện tại.

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

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt ngay sau khi ghi danh. Qua đó, các em có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, nha khoa, phòng ngừa, cũng như dịch vụ hỗ trợ hệ phát triển và dịch vụ chuyên biệt phù hợp. Chương này giải thích về các dịch vụ như vậy.

Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Chương trình bao trả dịch vụ chăm sóc cần thiết cho hội viên dưới 21 tuổi. Dưới đây là danh sách các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện tình trạng khuyết tật và vấn đề thể chất, tâm thần. Các dịch vụ được bao trả bao gồm:

- Thăm khám trẻ em khỏe mạnh và khám tổng quát cho trẻ vị thành niên (buổi thăm khám quan trọng cần thiết)
- Chủng ngừa (tiêm phòng)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn do quận bao trả)
- Xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ thị lực
- Dịch vụ nha khoa (do Medi-Cal Dental bao trả)
- Dịch vụ thính lực (do CCS bao trả cho trẻ đủ tiêu chuẩn. Health Net sẽ bao trả cho những trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định Kỳ (EPSDT). Những dịch vụ EPSDT được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh được bao trả hoàn toàn.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Chăm sóc phòng ngừa và khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm dịch vụ khám sàng lọc và khám sức khỏe tổng quát định kỳ để giúp bác sĩ của quý vị sớm phát hiện ra vấn đề. Dịch vụ này còn bao gồm dịch vụ tư vấn giúp phát hiện tình trạng đau ốm, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây vấn đề. Khám tổng quát định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị phát hiện được bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề ở đây bao gồm y tế, nha khoa, thị lực, thính lực, sức khỏe tâm thần và bất kỳ tình trạng rối loạn nào do sử dụng dược chất (chất kích thích). 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.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm 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).

Con quý vị sẽ được khám tổng quát khi trẻ đến những độ tuổi sau đây:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi

Dịch vụ khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em khỏe mạnh bao gồm:

- Khám sức khỏe toàn thân và xem xét toàn bộ tiền sử bệnh
- Các mũi tiêm phù hợp với độ tuổi (California tuân thủ lịch tiêm chủng định kỳ của Hiệp hội Bác sĩ Nhi khoa Hoa Kỳ Bright Futures)
- Xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính lực
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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, nguồn tiếp liệu và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề thính lực, bao gồm thiết bị trợ thính khi những thiết bị đó không được CCS bao trả
- 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 hình thức phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường trong hệ phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, các khối u hoặc bệnh gây ra để cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường

Xét nghiệm phát hiện tình trạng nhiễm độc chì ở trẻ em

Tất cả trẻ em ghi danh vào Health Net cần được xét nghiệm tình trạng nhiễm độc chì trong máu khi trẻ được 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 36 tháng đến 72 tháng nếu không được xét nghiệm ở độ tuổi sớm hơn.



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

Giúp trẻ em và thanh thiếu niên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Health Net sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận các dịch vụ mà họ cần. Điều phối viên chăm sóc của Health Net có thể:

- Cho quý vị biết chương trình cung cấp những dịch vụ nào
- Giúp đỡ quý vị tìm ra nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống, khi cần
- Giúp quý vị xếp lịch hẹn
- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để đưa con quý vị đến buổi hẹn khám
- Hỗ trợ điều phối các dịch vụ chăm sóc được cung cấp qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất
 - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm dịch vụ chỉnh nha

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

Khám nha khoa

Dùng khăn sạch lau nhẹ vùng nướu của trẻ hàng ngày để giữ gìn vệ sinh sạch sẽ vùng nướu. Khi trẻ được bốn đến sáu tháng tuổi, trẻ sẽ bắt đầu “mọc răng”. Quý vị cần đặt lịch buổi thăm khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước khi trẻ một tuổi, tùy theo sự kiện nào đến trước.

Dưới đây là các dịch vụ nha khoa Medi-Cal miễn phí hoặc chi phí thấp dành cho:

Trẻ từ 1 tuổi đến 4 tuổi

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ▪ Thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ | ▪ Khám nha khoa (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ lúc mới sinh đến 3 tuổi) |
| ▪ Khám nha khoa đầu tiên của trẻ | ▪ Quang tuyến X |



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

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần)
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú
- An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Quang tuyến X
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần)
- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần)
- Trám răng hàm
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú
- An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13-17 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Quang tuyến X
- Tráng phủ véc-ni florua (6 tháng một lần)
- Vệ sinh răng miệng (6 tháng một lần)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những hội viên đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Điều trị ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú
- An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi cho Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org/>.

Dịch vụ giới thiệu đến chương trình chăm sóc sức khỏe phòng ngừa tại trường

Nếu quý vị lo rằng con quý vị sẽ gặp khó khăn khi hòa nhập vào môi trường học đường và khi học tập tại trường, vui lòng trao đổi với Bác sĩ chăm sóc chính, giáo viên hoặc ban quản trị nhà trường. Ngoài các quyền lợi y tế được Health Net bao trả, nhà trường phải cung cấp các dịch vụ giúp con quý vị học tập và không bị bỏ lại phía sau.



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

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Dưới đây là một số dịch vụ có thể được cung cấp để hỗ trợ quá trình học tập của con quý vị:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Vật lý trị liệu
- Trị liệu chức năng hoạt động
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Dịch vụ đưa đi đón về miễn phí

Bên trên là các dịch vụ do Sở Giáo dục California cung cấp và tài trợ. Quý vị có thể trao đổi với bác sĩ và giáo viên của con quý vị để điều chỉnh kế hoạch sao cho hỗ trợ hiệu quả nhất cho con quý vị.



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

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Quý vị có thể báo cáo và giải quyết vấn đề theo hai cách sau:

- **Than phiền** (hoặc **khieu 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 thay đổi hoặc không bao trả 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 phàn nàn với 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 24/7 theo số 1-800-675-6110 (TTY 711). Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe California (DMHC) và yêu cầu họ xem xét than phiền 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 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: <https://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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

vấn đề với việc chuyển tiếp Medi-Cal tới quận mới. Quý vị có thể gọi cho Giám sát viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều theo số 1-888-452-8609.

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

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế 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 711) 24/7. 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: 711) và yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do than phiền. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn 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.

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

Nếu quý vị 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). Vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để yêu cầu xem xét gấp. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận đơn than phiền của quý vị về việc chúng tôi xử lý đơn than phiền của quý vị như thế nào và liệu có giải quyết gấp đơn than phiền đó hay không. Nếu chúng tôi quyết định không giải quyết gấp đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo rằng chúng tôi sẽ giải quyết đơn than phiền đó trong vòng 30 ngày.

Đơn than phiền liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình giải quyết khiếu nại của Health Net hoặc đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập. Hội viên có thể nộp đơn than phiền về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711) hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Tuy nhiên, các đơn than phiền liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc không tuân theo Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Duyệt xét y khoa độc lập/Than phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với than phiền. Kháng cáo là yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định chúng tôi đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (NOA) cho quý vị ghi rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt (các) 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 kháng cáo lên chúng tôi thay cho quý vị nếu có văn bản cho phép của quý vị.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Quý vị phải kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngừng hoặc cắt (các) dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong thời gian chờ chúng tôi đưa ra quyết định về kháng cáo của quý vị. Hình thức này được gọi là Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý. Để được Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý, quý vị phải kháng cáo chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày cắt dịch vụ theo thông báo của chúng tôi, tùy ngày nào đến sau. Nếu quý vị kháng cáo trong những trường hợp kể trên, quý vị sẽ được tiếp tục sử dụng (các) 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 711) 24/7. 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: 711) và yêu cầu chúng tôi gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi nhận được mẫu đơn, quý vị điền đầy đủ thông tin. Hãy chắc chắn rằng quý vị cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu 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.

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị nếu quý vị cần chúng tôi hỗ trợ điều gì liên quan đến kháng cáo hoặc Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

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 thông báo quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày và gửi cho quý vị thư Thông báo cách giải quyết kháng cáo (NAR). Nếu chúng tôi không cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi trong 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 chúng tôi xem xét gấp (nhanh). Vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711) để yêu cầu chúng tôi xem xét gấp. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận đơn kháng cáo của quý vị.

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

Nếu quý vị kháng cáo và nhận được thư NAR cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị không nhận được thư NAR nào và đã quá thời hạn 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Sở Dịch vụ Xã hội của Tiểu bang California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- 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 miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Duyệt xét y khoa độc lập/Than phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần 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.



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

Đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx sẽ không do Health Net xử lý. Quý vị có thể nộp đơn than phiền và kháng cáo về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711). Tuy nhiên, các đơn than phiền và kháng cáo liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc không tuân theo quy trình giải quyết của Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện được Duyệt xét y khoa độc lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. Các quyết định về quyền lợi hiệu thuốc Medi-Cal Rx không tuân theo quy trình IMR với DMHC.

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 IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trên thư thông báo về quyết định giải quyết kháng cáo, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang, vì vậy nếu quý vị muốn IMR và Phiên điều trần cấp tiểu bang, vui lòng nộp đơn than phiền của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể. 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 tiêu chuẩn nhận IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét than phiền của quý vị để đảm bảo Health Net đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng cáo việc từ chối dịch vụ của họ. Health Net phải tuân thủ IMR của DMHC và xem xét các quyết định.



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

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 khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-800-675-6110 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không cấm quý vị có bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục tiềm năng nào. 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 có đủ tiêu chuẩn để được Duyệt xét y khoa độc lập (IMR). Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn 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 sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm đối với các phương pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc điều tra 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 <https://www.dmh.ca.gov/> có mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

Phiên điều trần cấp tiểu bang

Phiên điều trần cấp tiểu bang là cuộc gặp mặt 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 chúng tôi 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 lên chúng tôi 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 thư NAR. Tuy nhiên, nếu chúng tôi cho quý vị Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý và quý vị muốn tiếp tục quyền lợi này cho đến khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đưa ra quyết định, quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thư NAR hoặc trước ngày cắt dịch vụ theo thông báo của chúng tôi,



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

tùy ngày nào đến sau. Nếu quý vị muốn xác nhận xem mình có được tiếp tục Hưởng bảo hiểm trong thời gian chờ xử lý cho đến khi có quyết định chính thức trong Phiên điều trần cấp tiểu bang, vui lòng gọi tới Health Net 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số 1-800-675-6110. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi (TTY 711). 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.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không phải qua quy trình kháng cáo.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không phải qua quy trình kháng cáo nếu chúng tôi không thông báo cho quý vị đúng cách hoặc kịp thời về (các) dịch vụ của quý vị chẳng hạn. Đây được gọi là Tạm hết phương án xử lý hành chính. Tạm hết phương án xử lý hành chính có thể là những trường hợp sau:

- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị bằng ngôn ngữ thường dùng.
- Chúng tôi có sai sót ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị.
- Thư NAR của chúng tôi có sai sót.
- Chúng tôi không đưa ra quyết định về kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi đã xác định trường hợp của quý vị là trường hợp khẩn cấp, nhưng không phản hồi kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang 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 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

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi luôn sẵn sàng. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Vui lòng gọi đến số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ 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.



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

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ đợi Phiên điều trần cấp tiểu bang của quý vị sẽ gây nguy hiểm tới mạng sống, sức khỏe hoặc khả năng đảm bảo chức năng đầy đủ của quý vị, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang gấp (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Health Net.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc một người hưởng Medi-Cal đã phạm tội gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có 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 qua mạng tại địa chỉ <https://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

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm, nhưng không giới hạn ở hành vi:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ nhận dạng quyền lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các liệu pháp hoặc các biện pháp điều trị giống hệt hoặc tương tự từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh Xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế và phi y tế để đến nơi nhận các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả hoặc khi quý vị không có lịch hẹn khám y tế hoặc toa thuốc cần đến lấy.

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



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

7. Quyền và trách nhiệm

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

Quyền của quý vị

Khi trở thành hội viên của Health Net, quý vị được hưởng những quyền sau đây:

- Được đối xử tôn trọng và lịch sự, được tôn trọng quyền riêng tư và được bảo mật thông tin y tế.
- Được cung cấp thông tin về chương trình, các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được bao trả, chuyên viên y tế, quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Đóng góp đề xuất về chính sách về quyền và trách nhiệm đối với hội viên của Health Net.
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính trong hệ thống của Health Net.
- Tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống 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.
- Gửi khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được.
- 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.
- Nhận dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý hoặc nhóm khác tại địa phương của quý vị.
- Lập chỉ thị trước.
- Yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi mà quý vị đã nộp kháng cáo tới Health Net bị từ chối và quý vị vẫn không hài



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể tiến hành phiên điều trần được giải quyết nhanh.

- Hủy ghi danh khỏi Health Net và chuyển sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu.
- Tiếp cận các dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên.
- Nhận các văn bản thông tin cho hội viên bằng định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in khổ lớn, âm thanh và định dạng âm thanh) khi có yêu cầu và trong thời gian hợp lý. Hội viên sẽ nhận được đúng định dạng được yêu cầu theo quy định của Bộ luật phúc lợi & thể chế, Phần 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc cách ly nào được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù.
- Thảo luận trung thực thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Có quyền truy cập vào và nhận bản sao hồ sơ y khoa của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang §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.

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- **Cung cấp thông tin cập nhật, chính xác và đầy đủ.** Quý vị chịu trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và nhiều thông tin nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình và Health Net. Quý vị có trách nhiệm thực hiện khám tổng quát thường xuyên và cho bác sĩ của mình biết về các vấn đề sức khỏe trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- **Thực hiện theo tư vấn của bác sĩ và tham gia vào việc chăm sóc của quý vị.** Quý vị có trách nhiệm trao đổi về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ, xây dựng và thỏa thuận về các mục tiêu, nỗ lực hết mình để tìm hiểu các vấn đề sức khỏe của bản thân, và tuân theo kế hoạch điều trị cũng như hướng dẫn mà cả hai bên đã thỏa thuận.
- **Chỉ sử dụng Phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu.** Quý vị chịu trách nhiệm về việc sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn từ bác sĩ của mình. Chăm sóc cấp cứu là một dịch vụ mà quý vị tin tưởng một cách hợp lý rằng dịch vụ đó cần thiết để ngăn chặn hay giảm nhẹ bệnh hay triệu chứng, chấn thương hay tình trạng nghiêm trọng cần được chẩn đoán và điều trị ngay.
- **Báo cáo hành động sai trái.** Quý vị có trách nhiệm báo cáo hành vi gian lận hay hành động sai trái về dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Health Net Community Solutions. Quý vị có thể báo cáo ẩn danh bằng cách gọi tới Đường dây nóng về gian lận và lạm dụng của Health Net theo số 1-866-685-8664. Đường dây nóng về gian lận hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 theo số 1-800-675-6110. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi tới đường dây TTY 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Health Net đã không thể cung cấp các dịch vụ trên hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác dựa trên giới, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng 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 ban 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 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 tới đường dây TTY 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Bằng thư:** 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.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Vui lòng truy cập vào trang web của Health Net tại www.healthnet.com.



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

Văn phòng dân quyền – Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe California

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền cho Văn phòng Đặc trách Dân quyền thuộc Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe của Tiểu Bang California qua điện thoại, gửi thư 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 thư:** 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 đơn than phiền được đăng tải tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Bằng phương tiện điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn phòng dân quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, 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 bằng phương tiện điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Vui lòng gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi đến đường dây TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Bằng thư:** Điền mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn than phiền được đăng tải tại

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập Cổng thông tin than phiền của Văn phòng đặc trách Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 của việc chăm sóc dựa trên văn hóa, phân biệt đối xử, ngôn ngữ hoặc tình trạng khuyết tật.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, vui lòng gọi tới số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Ủy ban Chính sách công

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

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

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

Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch vụ hội viên nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các nhóm này.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 THỨC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CŨNG NHƯ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY.

XIN HÃY ĐỌC KỸ THÔNG BÁO NÀY.

Nghĩa vụ của các thực thể được bao trả:

Health Net (được gọi là “chúng tôi” hoặc “Chương trình”) là một thực thể được bao trả theo quy định và được quản lý theo Đạo luật về trách nhiệm giải trình và khả năng chuyển đổi bảo hiểm y tế (HIPAA) năm 1996. Theo quy định của luật pháp, Health Net phải duy trì quyền riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị, cung cấp cho quý vị thông báo này về các nghĩa vụ pháp lý và 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 tình trạng hoặc sức khỏe tâm thần hoặc thể chất của quý vị trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó.

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

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

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Chúng tôi sẽ công bố mọi thông báo được sửa đổi trên trang web và trong Cẩm nang hội viên của chúng tôi.

Các biện pháp bảo vệ nội bộ cho PHI bằng lời nói, văn bản và phương thức điện tử:

Health Net bảo vệ PHI của quý vị. Chúng tôi 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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 để hành động hoặc ra quyết định liên quan đến việc làm).

Việc tiết lộ PHI của quý vị được cho phép hoặc bắt buộc khác:

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- **Nhắc buổi hẹn/Các phương pháp điều trị thay thế** – Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để nhắc nhở quý vị về một buổi hẹn để điều trị và chăm sóc y tế với chúng tôi hoặc cung cấp cho quý vị thông tin về các phương án điều trị hoặc các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác, chẳng hạn như thông tin về cách ngừng hút thuốc hoặc giảm cân.
- **Theo quy định của pháp luật** - Nếu luật liên bang, tiểu bang và/hoặc địa phương yêu cầu sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị, chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin PHI của quý vị trong phạm vi mà việc sử dụng hoặc tiết lộ tuân thủ luật pháp đó và được giới hạn ở yêu cầu của luật pháp đó. Nếu hai hoặc nhiều văn bản luật hoặc các quy định quản lý cùng mục đích sử dụng hoặc tiết lộ xung đột với nhau, chúng tôi sẽ tuân thủ luật pháp hoặc các quy định hạn chế hơn.
- **Các hoạt động chăm sóc sức khỏe cộng đồng** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chăm sóc sức khỏe công cộng nhằm mục đích phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị với Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) để đảm bảo chất lượng, an toàn hoặc hiệu quả của các sản phẩm hoặc dịch vụ thuộc thẩm quyền của FDA.
- **Nạn nhân của hành vi lạm dụng và bỏ bê** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan chính quyền địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, bao gồm các cơ quan xã hội hoặc cơ quan dịch vụ bảo vệ được luật pháp cho phép nhận các báo cáo này nếu chúng tôi có sự tin tưởng chính đáng về lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- **Thủ tục tố tụng pháp lý và hành chính** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị trong các thủ tục tố tụng pháp lý và hành chính. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị để phản hồi cho những điều sau:
 - lệnh tòa án
 - tòa án hành chính
 - trát đòi hầu tòa
 - lệnh triệu tập
 - trát
 - yêu cầu điều tra
 - yêu cầu pháp lý tương tự
- **Thực thi pháp luật** - Chúng tôi có thể tiết lộ PHI có liên quan của quý vị cho cơ quan thực thi pháp luật khi được yêu cầu làm như vậy. Ví dụ: để đáp ứng:
 - lệnh tòa án
 - án lệnh tòa án
 - trát đòi hầu tòa
 - giấy triệu tập của một viên chức tư pháp
 - trát đòi hầu tòa của bồi thẩm đoàn



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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.
- **Hiến tặng nội tạng, mắt và mô** – Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các tổ chức mua bán nội tạng. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị cho những người làm công việc mua bán, lưu giữ hoặc cấy ghép:
 - 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 cho phép vì an ninh quốc gia và các hoạt động tình báo
 - Bộ Ngoại giao để xác định sự phù hợp về y tế
 - dịch vụ bảo vệ của Tổng thống hoặc người được ủy quyền khác
- **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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- **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 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.

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 được trình bày 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 hạn chế** – Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi hạn chế phạm vi sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị chỉ cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe, cũng như chỉ tiết lộ cho những người liên quan



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

đến quá trình chăm sóc quý vị hoặc quá trình thanh toán chi phí chăm sóc của quý vị, chẳng hạn như các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè thân thiết. 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 khác hoặc đến các địa điểm khác. 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 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.
- **Quyền tiếp cận và nhận bản sao PHI của quý vị** – Quý vị có quyền, chỉ một số ít trường hợp ngoại lệ, xem xét hoặc nhận bản sao PHI của quý vị trong bộ hồ sơ được chỉ định. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp các bản sao dưới định dạng khác không phải các bản sao dạng giấy. Chúng tôi sẽ sử dụng định dạng quý vị yêu cầu trừ khi chúng tôi không thể 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 các lý do từ chối có thể được duyệt xét không và cách thức yêu cầu duyệt xét hoặc nếu sự từ chối đó không thể được duyệt xét.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- **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 nghĩ 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 bản danh sách các trường hợp chúng tôi hoặc các cộng sự kinh doanh của chúng tôi đã tiết lộ PHI của quý vị trong khoảng thời gian 6 năm gần đây. 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.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền tới Văn phòng Đặc trách Dân quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, gửi Bộ trưởng bằng cách gửi thư tới địa chỉ 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 hoặc gọi đến 1-800-368-1019, (TTY/TDD: 1-866-788-4989) hoặc truy cập www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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

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

Thông tin liên lạc

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

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

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

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

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

Chúng tôi cam kết duy trì bảo mật thông tin tài chính cá nhân của quý vị. Đối với mục đích của thông báo này, “thông tin tài chính cá nhân” có nghĩa là thông tin về người ghi danh hoặc người nộp đơn bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nhận dạng cá nhân,



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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.

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Thông báo về luật pháp

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

Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và bồi hoàn do sơ suất

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

Hội viên của Medi-Cal có thể hưởng bảo hiểm y tế khác (OHC), hay còn gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Để đủ điều kiện hưởng bảo hiểm Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn đăng ký và/hoặc duy trì bất kỳ OHC nào dành cho quý vị mà quý vị được bao trả hoàn toàn.

Theo luật liên bang và tiểu bang, hội viên Medi-Cal cần báo cáo thông tin OHC và mọi thay đổi về OHC. Nếu quý vị không kịp thời báo cáo thông tin OHC, quý vị có thể phải hoàn lại cho DHCS mọi quyền lợi đã được thanh toán nhằm cho quý vị. Vui lòng gửi thông tin OHC của quý vị qua mạng tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Nếu quý vị không truy cập được mạng internet, quý vị có thể báo cáo thông tin OHC cho chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc gọi số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711; trong phạm vi California) hoặc 1-916-636-1980 (ngoài phạm vi California). 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. Ví dụ, nếu quý vị bị thương trong vụ tai nạn xe hơi hoặc ở nơi làm việc thì bảo hiểm xe cộ hoặc bảo hiểm bồi thường cho người lao động phải thanh toán trước tiên, nếu không phải hoàn lại cho Medi-Cal.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Nếu quý vị bị thương và có bên khác chịu trách nhiệm cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo trực tuyến:

- 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.

Thông báo thu hồi bất động sản

Chương trình Medi-Cal phải thu tiền thông qua bất động sản của một số hội viên Medi-Cal đã qua đời từ các khoản tiền đã thanh toán, 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, cũng như 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 1-916-650-0590 để được tư vấn 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. Tham khảo phần Kháng cáo dưới đây để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo. Khi Health Net gửi NOA cho quý vị, thư sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 đối với hành vi 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 chăm sóc sức khỏe

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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Nếu quý vị có lo ngại về bất kỳ khoản lệ phí nào có trên hóa đơn hoặc mẫu Bảng giải thích quyền lợi bảo hiểm, hoặc nếu quý vị biết hoặc nghi ngờ bất kỳ hoạt động phi pháp nào, hãy gọi cho Đường dây nóng về gian lận của chương trình chúng tôi theo số điện thoại miễn phí 1-866-685-8664. Đường dây nóng về gian lận hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.

Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Health Net

Nếu thiên tai hoặc trường hợp khẩn cấp khiến các cơ sở hoặc nhân viên của Health Net không thể 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 thực sự để cung cấp hoặc bố trí cung cấp các dịch vụ hoặc quyền lợi đó trong khả năng hiện thời của các cơ sở hoặc nhân viên của mình.



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

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng quý vị cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Ban Dịch vụ hội viên của Health Net: 1-800-675-6110 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711)
- **Các dịch vụ dành cho người khuyết tật**
 - Trang web: <https://www.ada.gov/>
 - Dịch vụ tiếp âm California (CRS): TTY/TDD: 711
 - Sprint 1-888-877-5379 (Thoại)
 - MCI 1-800-735-2922 (Thoại)
 - Thông tin về Đạo luật người Mỹ khuyết tật (ADA): 1-800-514-0301 (Thoại); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Dịch vụ cho trẻ em (Chương trình CCS)**
 - Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
 - Quận 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



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

▪ Child Health and Disability Prevention (CHDP) Program

- Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- Quận Kern: 1-661-321-3000
- Quận Los Angeles: 1-800-993-2437
- 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/MHPContactList.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



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 và 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: Là tình trạng y tế đột ngột, đòi hỏi phải 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 điều kiện, 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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: Là 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), Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP) hay cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ cho người lớn tại cộng đồng (CBAS): Dịch vụ ngoại trú tại cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, hỗ trợ và đào tạo gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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.

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.

Danh sách thuốc theo hợp đồng (CDL): Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà bác sĩ của quý vị có thể kê toa thuốc được bao trả cần thiết cho quý vị từ danh sách này.

Điều phối quyền lợi (COB): Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm 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 tiêu chuẩn 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 chăm sóc 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 khám 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. Hội viên cũng phải được điều trị để chăm sóc hoặc cải thiện các tình trạng phát hiện được trong quá trình khám.

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
- 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.

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận được chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Một người là hội viên của chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Bệnh nhân quen: Là bệnh nhân hiện đang thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này trong khoảng thời gian cụ thể nào đó do Chương trình sắp xếp.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được Chương trình Medi-Cal của California bao trả.

Điều trị mang tính thử nghiệm: Là các loại thuốc, trang thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm trong phòng xét nghiệm và/hoặc đang trong các nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ mang tính thử nghiệm không qua quy trình nghiên cứu lâm sàng.

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ để ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 trả phí theo dịch vụ (FFS): Đôi khi, chương trình Medi-Cal của quý vị không bao trả cho các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua chương trình Medi-Cal FFS, chẳng hạn như các dịch vụ hiệu thuốc thông qua Medi-Cal Rx FFS.

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.

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.



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

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 giấy giới thiệu từ PCP khi nhận một số loại hình dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc OB/GYN hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm y tế: Bảo hiểm cho các chi phí y tế và giải phẫu bằng cách trả tiền lại cho người được bảo hiểm đối với các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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

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.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP): 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.

Điều trị mang tính nghiên cứu: Là thuốc điều trị, sinh phẩm hoặc thiết bị đã hoàn thành giai đoạn một trong nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt, nhưng chưa được FDA phê duyệt để sử dụng rộng rãi và vẫn đang trong quá trình nghiên cứu trong nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

Chăm sóc lâu dài: Chăm sóc tại một cơ sở kéo dài hơn tháng nhập viện.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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 FFS còn gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ hiệu thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

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.

Chuyên chở y tế: 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 dịch vụ chuyên chở có chi phí thấp nhất để đưa quý vị tới buổi hẹn khám để đáp ứng nhu cầu y tế của mình.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ 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 cần thiết về mặt y tế của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp đỡ một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm các chứng rối loạn do sử dụng được chất, như được nêu trong Phần 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 điều kiện 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.

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).



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

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): Hãy xem “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.

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 toa 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 các chương trình Medicare bổ sung (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.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú: Những dịch vụ ngoại trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần ở mức độ nhẹ đến vừa, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần theo nhóm hoặc cá nhân (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm, vật liệu và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh nặng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian còn sống từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia: 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: Hãy xem “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. Hội viên cần xin phê duyệt trước nếu nhập viện ngoài hệ thống.

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.

Bảo hiểm thuốc theo toa: Bảo hiểm cho thuốc được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê toa.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Thuốc theo toa: Là một loại thuốc mà về mặt pháp lý đòi hỏi phải do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cấp phép chỉ định mới được cấp phát.

Chăm sóc chính: Hãy xem “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 dịch vụ chăm sóc của 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
- OB/GYN
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người Mỹ bản địa (IHCP)
- Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC)
- Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC)
- Chuyên viên y tế điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra diện mạo bình thường nhất có thể. Các cấu trúc cơ thể bất thường là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường trong hệ 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 trị liệu phục hồi chức năng và cải thiện chức năng: 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.



Gọi đến ban Dịch vụ hội viên theo số 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.healthnet.com.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Là các dịch vụ được bao trả do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên trị liệu được cấp phép cung cấp trong thời gian hội viên lưu trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.

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

Bác sĩ chuyên khoa (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 cần được 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.



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



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