



L.A. Care
HEALTH PLAN®

Cẩm Nang Hội Viên

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

L.A. Care Health Plan

Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC)
và Bản Điều Lệ Chương Trình

2018



Ngôn ngữ và hình thức khác

Ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm Nang Hội Viên này và các tài liệu khác về chương trình miễn phí bằng các ngôn ngữ khác. Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cuộc gọi này miễn phí.

Hình thức khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí bằng các hình thức phụ trợ khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, chữ in khổ lớn phong 18 và băng thu âm. Gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cuộc gọi này miễn phí.

Các dịch vụ thông dịch

Quý vị không phải sử dụng thành viên gia đình, bạn bè hoặc đặc biệt là trẻ vị thành niên làm thông dịch viên. Để có dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hoá miễn phí và được giúp đỡ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần hoặc để nhận cuốn cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cuộc gọi này miễn phí. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên ít nhất mười ngày làm việc trước buổi hẹn của quý vị để yêu cầu các dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên nếu cuộc hẹn của quý vị bị thay đổi.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Ngôn ngữ và hình thức khác

- Free language assistance services are available. You can request interpreting or translation services, information in your language or in another format, or auxiliary aids and services. Call L.A. Care at **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays. The call is free.
- Los servicios de asistencia de idiomas están disponibles de forma gratuita. Puede solicitar servicios de traducción e interpretación, información en su idioma o en otro formato, o servicios o dispositivos auxiliares. Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

• خدمات المساعدة اللغوية متاحة مجاناً. يمكنك طلب خدمات الترجمة الفورية أو الترجمة التحريرية أو معلومات بلغتك أو بتنسيق آخر أو مساعدات وخدمات إضافية. اتصل بـ L.A. Care على الرقم **1-888-839-9909 (TTY 711)** على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، بما في ذلك أيام العطلات. المكالمات مجانية.

- Տրամադրելի են լեզվական օգնության անվճար ծառայություններ: Կարող եք խնդրել բանավոր թարգմանչական կամ թարգմանչական ծառայություններ, Ձեր լեզվով կամ տարբեր ձևաչափով տեղեկություն, կամ օժանդակ օգնություններ և ծառայություններ: Զանգահարեք L.A. Care **1-888-839-9909** համարով (TTY 711), օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր, ներառյալ տոնական օրերը: Այս հեռախոսազանգն անվճար է:
- 提供免費語言協助服務。您可申請口譯或翻譯服務，您使用之語言版本或其他格式的資訊，或輔助援助和服務。請致電 L.A. Care 電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。上述電話均為免費。

• خدمات رایگان امداد زبانی موجود می باشد. می توانید برای خدمات ترجمه شفاهی یا کتبی، اطلاعات به زبان خودتان یا فرمت دیگر، یا امدادها و خدمات اضافی درخواست کنید. با L.A. Care به شماره **1-888-839-9909 (TTY 711)** در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته شامل روزهای تعطیل تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

- मुफ्त भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। आप दुभाषिया या अनुवाद सेवाओं, आपकी भाषा या किसी अन्य प्रारूप में जानकारी, या सहायक उपकरणों और सेवाओं के लिए अनुरोध कर सकते हैं। आप L.A. Care को **1-888-839-9909 (TTY 711)** नंबर पर फ़ोन करें, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन, छुट्टियों सहित। कॉल मुफ्त है।
- Muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Koj tuaj yeem thov kom muab cov ntaub ntawv txhais ua lus lossis txhais ua ntawv rau koj lossis muab txhais ua lwm yam lossis muab khoom pab thiab lwm yam kev pab cuam. Hu rau L.A. Care ntawm tus xov tooj **1-888-839-9909 (TTY 711)**, tuaj yeem hu tau txhua txhua 24 teev hauv ib hnub, 7 hnub hauv ib vij thiab suab nrog cov hnub so tib si, tus xov tooj no hu dawb xwb.
- 言語支援サービスを無料でご利用いただけます。通訳・翻訳サービス、日本語や他の形式での情報、補助具・サービスをリクエストすることができます。L.A. Careまでフリーダイヤル **1-888-839-9909 (TTY 711)**にてご連絡ください。祝休日を含め毎日24時間、年中無休で受け付けています。



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- សេវាជំនួយខាងភាសា គឺមានដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាកែប្រែផ្ទាល់មាត់ ឬការបកប្រែ ស្នើសុំព័ត៌មាន ជាភាសាខ្មែរ ឬជាទំរង់មួយទៀត ឬជំនួយជ្រាមជ្រួង និងសេវា។ ទូរស័ព្ទទៅ L.A. Care តាមលេខ **1-888-839-9909** (TTY **711**) បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃ មួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបុណ្យផង។ ការហៅនេះគឺឥតគិតថ្លៃឡើយ។
- 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 또는 번역 서비스, 귀하가 사용하는 언어 또는 기타 다른 형식으로 된 정보 또는 보조 지원 및 서비스 등을 요청하실 수 있습니다. 공휴일을 포함해 주 7 일, 하루 24 시간 동안 L.A. Care, **1-888-839-9909** (TTY **711**)번으로 문의하십시오. 이 전화는 무료로 이용하실 수 있습니다.
- ພາສາອັງກິດ ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ທ່ານສາມາດຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ ຫຼື ແບບພາສາໄດ້, ສໍາລັບຂໍ້ມູນໃນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ, ຫຼື ເຄື່ອງມືຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມ. ໃຫ້ໂທຫາ L.A. Care ໄດ້ທີ່ **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ, ລວມເຖິງວັນພັກຕ່າງໆ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.
- ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। L.A. Care ਨੂੰ **1-888-839-9909** (TTY **711**) ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਮੇਤ। ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- Мы предоставляем бесплатные услуги перевода. У Вас есть возможность подать запрос о предоставлении устных и письменных услуг перевода, информации на Вашем языке или в другом формате, а также вспомогательных средств и услуг. Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Этот звонок является бесплатным.
- Available ang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng pag-interpret o pagsasaling-wika, impormasyon na nasa iyong wika o nasa ibang format, o mga karagdagang tulong at serbisyo. Tawagan ang L.A. Care sa **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kabilang ang mga holiday. Libre ang tawag.
- มีบริการช่วยเหลือภาษาฟรี คุณสามารถขอรับบริการการแปลหรือล่าม ข้อมูลในภาษาของคุณหรือในรูปแบบอื่น หรือความช่วยเหลือและบริการเสริมต่าง ๆ ได้ โทร L.A. Care ที่ **1-888-839-9909** (TTY **711**) ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์รวมทั้งวันหยุด โทรฟรี
- Có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ biên dịch hoặc phiên dịch, thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc bằng các định dạng khác, hay các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ ngôn ngữ. Xin vui lòng gọi L.A. Care tại **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.
Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Thông báo về việc không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. L.A. Care tuân thủ luật pháp về nhân quyền của liên bang và Tiểu Bang và không phân biệt đối xử (loại trừ hoặc đối xử khác biệt với mọi người) dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tín ngưỡng, tổ tiên, tôn giáo, ngôn ngữ, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới, tình trạng sức khỏe, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, hoặc phân biệt bất kỳ người nào hoặc nhóm nào khác được quy định trong Bộ Luật Hình Sự 422.56, và L.A. Care sẽ cung cấp tất cả các Dịch Vụ Được Bao Trả theo hình thức phù hợp về văn hoá và ngôn ngữ. L.A. Care:

- Cung cấp trợ giúp và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
 - Thông tin dưới dạng văn bản bằng các hình thức khác (chữ nổi braille, bản in khổ lớn, băng thu âm, các hình thức bằng điện tử có thể tiếp cận được, và các hình thức khác)
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên đủ trình độ
 - Thông tin dưới dạng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần sử dụng các dịch vụ này, vui lòng liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu quý vị cho rằng L.A. Care đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bị phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tín ngưỡng, tổ tiên, tôn giáo, ngôn ngữ, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới, tình trạng sức khỏe, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần hoặc phân biệt với bất kỳ người nào hoặc nhóm nào khác được quy định trong Bộ Luật Hình Sự 422.56, quý vị có thể nộp đơn than phiền với:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
(213) 694-1250 số máy nhánh #6758
Email: civilrightscordinator@lacare.org

Quý vị có thể nộp đơn than phiền/khiếu nại đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**)



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Thông báo về việc không phân biệt đối xử

Quý vị có thể nộp đơn than phiền trực tiếp, qua đường bưu điện hoặc email. Nếu quý vị cần giúp nộp đơn than phiền, Điều Phối Viên Nhân Quyền luôn sẵn sàng để giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về dân quyền cho Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng phương tiện điện tử qua Cổng Khiếu Nại Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov>, hoặc qua đường bưu điện hoặc điện thoại theo số:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Đơn khiếu nại có sẵn trên trang <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr>.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Chào mừng đến với L.A. Care!

Cảm ơn quý vị đã tham gia vào L.A. Care. L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho những người có Medi-Cal. L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. L.A. Care cộng tác với bốn (4) Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe (L.A. Care cũng được xem là một “Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe”) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên của chúng tôi. Khi hội viên Medi-Cal tham gia L.A. Care, hội viên có thể chọn một trong những Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe liệt kê dưới đây để được cung cấp dịch vụ với điều kiện là các chương trình này còn nhận hội viên:

- Anthem Blue Cross
- Care1st Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan

Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên này cho quý vị biết về khoản bao trả của quý vị theo L.A. Care. Vui lòng đọc kỹ và toàn bộ cuốn cẩm nang. Cuốn cẩm nang sẽ giúp quý vị hiểu rõ và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của quý vị. Cuốn cẩm nang cũng giải thích quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là một hội viên của L.A. Care. Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Hội Viên này còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Cớ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Mẫu Tiết Lộ. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của L.A. Care và dựa trên hợp đồng giữa L.A. Care và Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (California Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn tìm hiểu các điều khoản và điều kiện chính xác của khoản bao trả, quý vị có thể yêu cầu bản sao hợp đồng hoàn chỉnh từ Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Xin quý vị gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa L.A. Care và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao Cẩm Nang Hội Viên khác miễn phí hoặc truy cập trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ **lacare.org** để xem Cẩm Nang Hội Viên này. Quý vị cũng có thể yêu cầu, miễn phí, bản sao các chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng không còn độc quyền của L.A. Care, hoặc cách thức tiếp cận thông tin này trên trang web của L.A. Care.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Liên hệ với chúng tôi

L.A. Care luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc, vui lòng gọi đến số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại địa chỉ **lacare.org**.

Trân trọng cảm ơn,
L.A. Care
1055 W. 7th Street
10th Floor
Los Angeles, CA 90017



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Mục lục

1. Bắt đầu tham gia chương trình với tư cách là một hội viên	11
Làm thế nào để được giúp đỡ	11
Ai có thể trở thành hội viên	11
Thẻ nhận diện (ID)	12
Các cách để tham gia với tư cách là một hội viên	12
2. Giới thiệu về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	14
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe	14
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào	15
Đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe	16
Chăm sóc liên tục	17
Chi Phí	19
3. Làm thế nào để được chăm sóc sức khỏe	21
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	21
Địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc	25
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ	26
Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	28
4. Quyền lợi và dịch vụ	34
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bao trả những gì	34
Quyền lợi Medi-Cal	35
Các quyền lợi của Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (CCI)	46
Những dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không bao trả	47
Các chương trình và dịch vụ khác cho những người có Medi-Cal	49
Phối hợp quyền lợi	49
5. Quyền và trách nhiệm	51
Quyền của quý vị	51
Trách nhiệm của quý vị	52
Thông Báo về Việc Giữ Thông Tin Riêng Tư	53
Thông báo về luật	59
Thông báo về Medi-Cal với tư cách bên trả tiền sau cùng	59
Thông báo về phục hồi tài sản	60
Thông Báo Hành Động	60
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	61
Khiếu Nại	61
Kháng Cáo	62
Những điều cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng cáo	64
Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR)	64
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang	65
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng	66



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7. Số và từ ngữ quan trọng cần biết.....	67
Số điện thoại quan trọng	67
Từ ngữ cần biết	70
8. Lời khuyên cho hội viên L.A. Care	79



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.
Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

Làm thế nào để được giúp đỡ

L.A. Care muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc mối lo ngại nào về dịch vụ chăm sóc của quý vị, L.A. Care rất mong muốn nhận được phản hồi từ quý vị!

Ban dịch vụ hội viên

Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. L.A. Care có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được bao trả
- Giúp quý vị chọn được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP)
- Cho quý vị biết nơi để nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Cung cấp các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói được Tiếng Anh
- Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và hình thức khác
- Cung cấp thẻ ID thay thế mới
- Trợ giúp quý vị đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe từ L.A. Care sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác
- Giải đáp các thắc mắc về hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ
- Giải đáp các thắc mắc về những vấn đề quý vị không thể giải quyết

Nếu quý vị cần giúp đỡ, vui lòng gọi **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại địa chỉ **lacare.org**.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia L.A. Care vì quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal và đang sống ở Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc bảo hiểm Medi-Cal của quý vị hoặc về thời điểm quý vị cần phải gia hạn Medi-Cal, vui lòng gọi cho nhân viên phụ trách hồ sơ chương trình Medi-Cal của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Los Angeles theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội. Nếu quý vị có thắc mắc về Sở An Sinh Xã Hội hoặc Phụ Cấp An Sinh Xã Hội, vui lòng gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số **1-800-772-1213**. Đối với các thắc mắc về ghi danh, vui lòng gọi cho Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options, HCO) theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Hoặc vào trang **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

1 | Bắt đầu sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe với tư cách hội viên

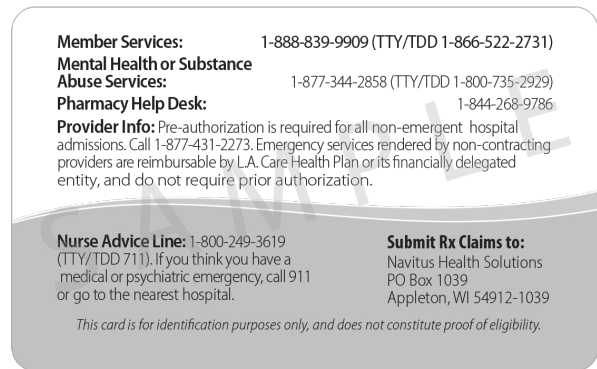
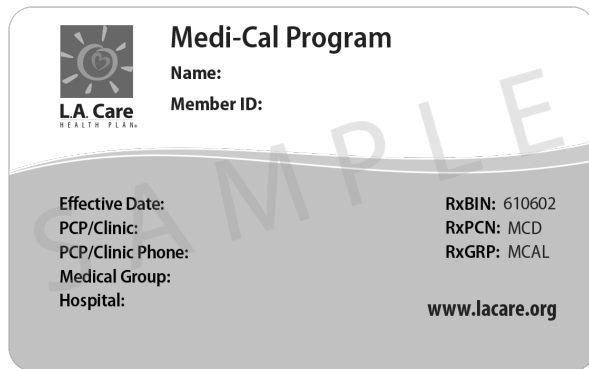
Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal cho người đi làm”. Quý vị có thể được nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận thêm tiền trợ cấp nuôi con hay từ người phối ngẫu.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về tính đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương quý vị tại địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi cho Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Thẻ nhận diện (ID)

Với tư cách là hội viên của L.A. Care, quý vị sẽ nhận được thẻ ID của L.A. Care. Quý vị phải trình thẻ ID L.A. Care và Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Quý vị nên luôn mang theo tất cả thẻ y tế. Đây là mẫu thẻ ID của L.A. Care để quý vị biết thẻ hội viên trông ra sao:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của L.A. Care trong một vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban Dịch Vụ Hội Viên. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới. Xin quý vị gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Các cách để tham gia với tư cách là một hội viên

L.A. Care mong muốn nhận được ý kiến phản hồi từ quý vị. Mỗi năm, L.A. Care có các cuộc họp để trao đổi về những dịch vụ đang hoạt động tốt và làm thế nào để L.A. Care có thể cải thiện. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham dự buổi họp!



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Ủy Ban Cố Vấn Công của L.A. Care

L.A. Care có một nhóm được gọi là Ủy Ban Cố Vấn Công của L.A. Care. Nhóm này bao gồm nhân viên và hội viên của L.A. Care giống như quý vị. Nhóm này thảo luận về cách để cải thiện các chính sách của L.A. Care và chịu trách nhiệm:

- Thảo luận về những vấn đề liên quan tới Hội Viên và chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, vui lòng gọi **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Vùng (RCAC) của L.A. Care

Có mười một Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Vùng (Regional Community Advisory Committees, RCAC) của L.A. Care tại Quận Los Angeles (RCAC phát âm là “rack”). Mục đích của ủy ban này là cho phép hội viên đóng góp ý kiến cho Hội Đồng Giám Đốc của L.A. Care có thể gây ảnh hưởng đến chính sách, thủ tục, chương trình và thực hành.

Hội viên của RCAC:

- Thảo luận về những vấn đề về sức khỏe và dịch vụ chăm sóc sức khỏe có ảnh hưởng đến hội viên của L.A. Care.
- Cố vấn cho Hội Đồng Giám Đốc của L.A. Care.
- Giáo dục và trao quyền cho cộng đồng về các vấn đề chăm sóc sức khỏe.

RCAC họp hai tháng một lần. RCAC bao gồm các hội viên của L.A. Care, các tổ chức trong cộng đồng làm việc với các hội viên L.A. Care và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Để tìm hiểu thêm về RCAC, gọi đến Ban Ngoại Tiếp và Giáo Dục Cộng Đồng của L.A. Care miễn phí theo số **1-888-LA-CARE2** (1-888-522-2732).

Các cuộc họp của Hội Đồng Giám Đốc

Hội Đồng Giám Đốc quyết định các chính sách cho L.A. Care. Ai cũng có thể tham dự những buổi họp này. Hội Đồng Giám Đốc họp vào ngày Thứ Năm đầu tiên của mỗi tháng bắt đầu vào 2 giờ chiều. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho L.A. Care theo số **1-213-694-1250**.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho người có Medi-Cal tại Quận Los Angeles.

L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách để chọn chương trình phù hợp với quý vị. Xin gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Thời gian bắt đầu và kết thúc khoản bao trả của quý vị

Khi quý vị ghi danh vào L.A. Care, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên của L.A. Care trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Vui lòng trình thẻ này bất cứ khi nào quý vị nhận bất kỳ dịch vụ nào thuộc L.A. Care.

Ngày bao trả có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng theo sau tháng mà việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe đã được hoàn tất. Xin xem thẻ ID hội viên L.A. Care đã gửi cho quý vị để biết ngày bao trả có hiệu lực.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt khoản bao trả L.A. Care của quý vị và chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, vui lòng gọi đến Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Hoặc vào trang www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của quý vị.

Đôi khi L.A. Care có thể không còn phục vụ quý vị nữa. L.A. Care phải chấm dứt khoản bao trả của quý vị nếu:

- Quý vị di chuyển khỏi quận hoặc đang ngồi tù
- Quý vị không còn có Medi-Cal
- Quý vị đủ tiêu chuẩn nhận một số chương trình miễn giảm
- Quý vị cần phải cấy ghép cơ quan nội tạng chính (trừ thận)
- Quý vị có khoản bao trả khác do hoặc không do chính phủ tài trợ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

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

Nếu quý vị là hội viên tự nguyện hoặc bắt buộc, quý vị cũng có thể bị rút tên ra khỏi chương trình L.A. Care, ngay cả khi quý vị không muốn như vậy, nếu:

- Quý vị tham gia vào bất kỳ hành vi gian lận nào liên quan tới các dịch vụ, quyền lợi hoặc cơ sở của chương trình.
- L.A. Care không thể, với lý do chính đáng, cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. L.A. Care sẽ cố gắng hết sức để cung cấp các dịch vụ cần thiết. Nếu quý vị thể hiện hành vi đe dọa đối với hội viên khác, nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của L.A. Care, L.A. Care có thể đề nghị rút quý vị ra khỏi chương trình. Hành vi đe dọa gồm có:
 - Đe dọa có thể thực hiện được về hành vi bạo lực, bị xem là tuyên bố hiểu biết và cố ý hành động khiến cho một người bình thường lo sợ cho sự an toàn của họ, hoặc sự an toàn của người khác
 - Hành vi bạo lực bất hợp pháp
 - Theo dõi để quấy rối, còn được gọi là "rình rập", là cố ý, gây hại, và nhiều lần theo dõi nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của L.A. Care
 - Đe dọa qua điện thoại, thư từ, hoặc những hình thức đe dọa khác qua liên lạc bằng văn bản hoặc điện tử đối với các nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của L.A. Care
 - Sở hữu trái phép hoặc sử dụng không phù hợp súng, vũ khí, hoặc bất kỳ dụng cụ nguy hiểm nào khác đối với các nhà cung cấp dịch vụ hoặc tại cơ sở của L.A. Care
 - Cố ý phá hoại hoặc đe dọa phá hoại tài sản được sở hữu, vận hành, hoặc kiểm soát bởi các nhà cung cấp dịch vụ, chương trình bảo hiểm sức khỏe, hoặc L.A. Care

Nếu quý vị là một Người Da Đỏ Mỹ, thì quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở dịch vụ sức khỏe dành cho Người Da Đỏ. Quý vị cũng có thể tiếp tục tham gia hoặc rút tên ra khỏi chương trình L.A. Care trong khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Người Da Đỏ Mỹ có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi các chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ và ghi danh lại vào chương trình Medi-Cal thông thường (phí trả theo dịch vụ) bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì. Để biết thêm chi tiết, xin gọi cho Ban Dịch Vụ Sức Khỏe cho Người Da Đỏ 1-916-930-3927 hoặc truy cập trang mạng Ban Dịch Vụ Sức Khỏe cho Người Da Đỏ tại địa chỉ www.ih.gov.

Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe đã ký hợp đồng với DHCS. L.A. Care là một chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Các chương trình chăm sóc có quản lý là việc sử dụng tiết kiệm các nguồn lực chăm sóc sức khỏe để cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng dịch vụ chăm sóc. L.A. Care cộng tác với các bác sĩ, bệnh viện, dược phòng và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ L.A. Care để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, hội viên.

Một đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care sẽ cho quý vị biết cách L.A. Care hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách lên lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ, và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ chuyên chở.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số 1-888-839-9909 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể tìm kiếm trực tuyến các thông tin về dịch vụ hội viên tại trang lacare.org.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-839-9909 (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi L.A. Care và tham gia vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác vào bất kỳ lúc nào. Vui lòng gọi Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng tới 5 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, hoặc truy cập trang <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Mất tối đa 45 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi L.A. Care của quý vị. Để tìm hiểu xem khi nào Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe đã chấp thuận yêu cầu của quý vị, hãy gọi **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Nếu quý vị muốn rời L.A. Care sớm hơn, thì quý vị có thể yêu cầu Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe hủy bỏ việc ghi danh cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị phù hợp với các quy tắc về hủy bỏ việc ghi danh cấp tốc, thì quý vị sẽ nhận được một bức thư cho quý vị biết rằng quý vị đã được hủy ghi danh.

Những người hưởng bảo hiểm có thể yêu cầu hủy bỏ việc ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận các dịch vụ theo Các Chương Trình Nuôi Trẻ Tạm Thời hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi; các Hội Viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, bao gồm, nhưng không giới hạn ở các ca cấy ghép tạng chính; và các Hội Viên đã ghi danh vào một chương trình Medi-Cal, Medicare hoặc chương trình chăm sóc thương mại có quản lý khác.

Quý vị có thể trực tiếp yêu cầu rời khỏi L.A. Care tại văn phòng sức khỏe và dịch vụ nhân sinh quận ở địa phương của quý vị. Tìm kiếm văn phòng địa phương của quý vị tại địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi vui lòng gọi Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Các sinh viên đại học chuyển tới một quận mới

Nếu quý vị chuyển tới một quận mới ở California để học đại học, L.A. Care sẽ bao trả các dịch vụ cấp cứu ở quận mới của quý vị. Các dịch vụ cấp cứu luôn sẵn có cho tất cả những người ghi danh của Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quý vị cư trú ở quận nào.

Nếu quý vị được ghi danh vào Medi-Cal và sẽ học đại học ở một quận khác, thì quý vị không cần nộp đơn đăng ký tham gia Medi-Cal ở quận đó. Không cần có một đơn đăng ký mới tham gia vào Medi-Cal với điều kiện là quý vị vẫn còn dưới 21 tuổi, chỉ đang tạm thời không ở nhà và vẫn được coi là một người phụ thuộc về thuế trong hộ gia đình.

Khi quý vị tạm thời chuyển nhà để học đại học, có hai lựa chọn được cung cấp cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho văn phòng các dịch vụ xã hội quận ở địa phương của quý vị rằng quý vị đang tạm thời chuyển đi để học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận này sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ mới và mã quận mới của quý vị vào cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Nếu L.A. Care không hoạt động ở quận mới, thì quý vị sẽ phải thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị thành các lựa chọn được cung cấp ở quận mới. Để hỏi thêm các thắc mắc và để tránh sự chậm trễ



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị cần liên hệ với Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**) để được trợ giúp ghi danh.

HOẶC

- Hãy chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận với các dịch vụ phòng cấp cứu ở quận mới. Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng hệ thống nhà cung cấp dịch vụ thông thường của L.A. Care nằm ở quận mà gia đình quý vị cư trú. Một ngoại lệ đối với điều này đó là nếu L.A. Care hoạt động ở quận mới nơi quý vị cư trú, như mô tả ở trên.

Chăm sóc liên tục

Nếu hiện quý vị đang khám với các nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong hệ thống của L.A. Care, thì trong một số trường hợp quý vị có thể tiếp tục khám với các nhà cung cấp dịch vụ này trong tối đa 12 tháng. Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia vào hệ thống của L.A. Care vào cuối giai đoạn 12 tháng, thì quý vị sẽ cần phải chuyển sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care. Quý vị có thể tiếp tục khám với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị khi:

- L.A. Care xác định rằng quý vị đã có một mối quan hệ trước đây với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống này. Một mối quan hệ đã có trước đây là trường hợp quý vị đã đi khám với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa ngoài hệ thống ít nhất một lần trong vòng 12 tháng trước ngày ghi danh ban đầu vào L.A. Care trong trường hợp khám bệnh không cấp cứu.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng chấp nhận mức lệ phí cao hơn đối với lệ phí theo hợp đồng của L.A. Care hoặc lệ phí của Medi-Cal FFS.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng đúng các tiêu chuẩn chuyên môn hiện hành của L.A. Care và không có vấn đề tranh chấp nào về chất lượng của dịch vụ chăm sóc khiến cho họ không đủ tiêu chuẩn.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của quý vị là một nhà cung cấp dịch vụ được Chương Trình cấp tiểu bang California phê duyệt; và
- Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho L.A. Care các thông tin về việc điều trị có liên quan.

Các hội viên, các đại diện được ủy quyền của họ, hoặc các nhà cung cấp dịch vụ có thể thực hiện một yêu cầu về chăm sóc liên tục trực tiếp với L.A. Care bằng văn bản hoặc qua điện thoại.

Bất kỳ lúc nào, một hội viên cũng có thể thay đổi nhà cung cấp dịch vụ thành một nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống của L.A. Care.

Các nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi L.A. Care

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ngừng cộng tác với L.A. Care, thì quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Đây là một hình thức khác của dịch vụ chăm sóc liên tục. L.A. Care cung cấp các dịch vụ chăm sóc liên tục đối với:



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

- **Tình Trạng Cấp Tính:** Một tình trạng y tế liên quan đến sự xuất hiện đột ngột các triệu chứng do một chứng bệnh, thương tích hoặc vấn đề khác về y tế cần sự chăm sóc y tế ngay lập tức và có thời gian giới hạn. Chăm Sóc Liên Tục (Continuity of Care, COC) được cung cấp trong suốt thời gian điều trị cấp tính.
- **Tình Trạng Mãn Tính:** Một tình trạng y tế, thường có tiến triển chậm và kéo dài, và khác với tình trạng mãn tính trầm trọng, cần có sự chăm sóc liên tục. COC được cung cấp trong suốt thời gian diễn ra tình trạng mãn tính nhưng không được quá 90 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng.
- **Tình Trạng Mãn Tính Nghiêm Trọng:** Một tình trạng y tế do một căn bệnh, ốm, hoặc gặp vấn đề y tế khác hoặc rối loạn bệnh lý có tính chất nghiêm trọng và dai dẳng mà không được chữa trị đầy đủ hoặc bị trầm trọng hơn qua một khoảng thời gian dài hoặc cần được điều trị liên tục để duy trì sự thuyên giảm hoặc phòng ngừa diễn biến xấu đi. COC được cung cấp trong suốt thời gian diễn ra tình trạng mãn tính nhưng không được quá 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hoặc 12 tháng kể từ ngày khoản bao trả có hiệu lực.
- **Mang thai:** COC được cung cấp thông qua ba giai đoạn của thai kỳ (tức là, thời gian mang thai) và giai đoạn hậu sản ngay sau đó.
- **Bệnh Ở Giai Đoạn Cuối:** Tình trạng y tế của một cá nhân được một bác sĩ chứng nhận, dẫn tới một tiên lượng là chỉ sống được từ một năm trở xuống, nếu bệnh diễn biến theo tiến trình tự nhiên. Cần hoàn tất các dịch vụ được bao trả trong suốt thời gian bị bệnh ở giai đoạn cuối.
- **Dịch Vụ Chăm Sóc trẻ Sơ Sinh:** Từ lúc sinh ra đến lúc được 36 tháng tuổi, COC được cung cấp nhưng không được quá 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hợp đồng.
- **Thực Hiện Giải Phẫu hoặc Thủ Thuật Khác:** Được chương trình ủy quyền là một phần của một quá trình điều trị có tài liệu dẫn chứng và đã được nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và lập thành tài liệu để diễn ra trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ ngày chấm dứt hợp đồng.
- **Tình Trạng Cấp Tính về Sức Khỏe Tâm Thần:** Một tình trạng sức khỏe tâm thần liên quan đến sự xuất hiện đột ngột các triệu chứng cần sự chăm sóc về tâm thần ngay lập tức và diễn ra trong thời gian có giới hạn. Thời gian chuyển tiếp là 90 ngày hoặc trải qua giai đoạn cấp tính của bệnh, tùy theo khoảng thời gian nào ngắn hơn, để tiếp tục quá trình điều trị với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe tâm thần không tham gia.
- **Tình Trạng Mãn Tính Nghiêm Trọng về Sức Khỏe Tâm Thần:** Một tình trạng sức khỏe tâm thần có tính chất nghiêm trọng, và cần được điều trị liên tục để duy trì sự thuyên giảm hoặc phòng ngừa diễn biến xấu đi. Thời gian chuyển tiếp là 90 ngày hoặc trải qua giai đoạn cấp tính của bệnh, tùy theo khoảng thời gian nào ngắn hơn, để tiếp tục quá trình điều trị với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe tâm thần không tham gia.

L.A. Care **không** cung cấp các dịch vụ chăm sóc liên tục khi:

- Nhà cung cấp dịch vụ không muốn tiếp tục điều trị cho hội viên hoặc chấp nhận khoản thanh toán hoặc các điều khoản khác của L.A. Care.
- Hội viên được chỉ định vào một nhóm nhà cung cấp dịch vụ, và không phải một nhà cung cấp dịch vụ cá nhân, và đã tiếp tục tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm đã ký hợp đồng.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

- L.A. Care đã chấm dứt một hợp đồng dựa trên một quyết định duyệt xét chuyên môn, theo quy định trong Đạo Luật Cải Thiện Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe năm 1986 (đã được sửa đổi), 42 U.S.C. §11101 và tiếp theo, hoặc một nguyên nhân hay lý do kỷ luật y tế theo quy định trong Đạo Luật Kinh Doanh và Nghề Nghiệp California 805, hoặc đối với hành vi gian lận hoặc hành vi phạm tội khác.
- Các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả.
- Yêu cầu về dịch vụ Chăm Sóc Liên Tục dành cho Thiết Bị Y Tế Lâu Bền, phương tiện chuyên chở, các dịch vụ phụ trợ khác, hoặc các dịch vụ không được bao trả.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và các tiêu chuẩn đủ điều kiện, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Chi Phí

Các chi phí hội viên

L.A. Care phục vụ những người đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Các hội viên của L.A. Care **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Quý vị sẽ không có lệ phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ. Để có danh sách các dịch vụ được bao trả, hãy xem “Quyền lợi và dịch vụ.”

Quý vị có thể phải thanh toán một khoản chia sẻ phí tổn mỗi tháng. Số tiền chia sẻ phí tổn của quý vị khác nhau tùy theo thu nhập và tài sản của quý vị. Mỗi tháng quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn y tế của chính quý vị cho đến khi số tiền mà quý vị đã thanh toán bằng với khoản chia sẻ phí tổn của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được L.A. Care bao trả trong tháng đó. Quý vị sẽ không được L.A. Care bao trả cho đến khi quý vị đã thanh toán toàn bộ khoản chia sẻ phí tổn của quý vị trong tháng đó.

Nhà cung cấp dịch vụ được trả tiền như thế nào

L.A. Care thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ theo các cách sau:

- Thanh toán tính theo đầu người
 - L.A. Care thanh toán cho một số nhà cung cấp dịch vụ một số tiền cố định hàng tháng đối với mỗi hội viên của L.A. Care. Hình thức này được gọi là thanh toán theo đầu người. L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ hợp tác ra quyết định về số tiền thanh toán.
- Thanh toán tính phí theo dịch vụ
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên của L.A. Care và sau đó gửi cho L.A. Care một hóa đơn cho các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Hình thức này gọi là thanh toán tính phí theo dịch vụ. L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ hợp tác ra quyết định về việc chi phí cho mỗi dịch vụ là bao nhiêu.

Để tìm hiểu thêm về cách L.A. Care thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

Chương Trình Khuyến Khích Nhà Cung Cấp Dịch Vụ:

L.A. Care có các chương trình khuyến khích nhà cung cấp dịch vụ để cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Các chương trình này giúp cải thiện:

- Chất lượng chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và tính sẵn sàng cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ
- Các biện pháp điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về các chương trình này, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care.

Yêu cầu L.A. Care thanh toán một hóa đơn

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho một dịch vụ được bao trả, hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên ngay theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Nếu quý vị trả tiền cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng L.A. Care cần phải bao trả, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu. Sử dụng mẫu yêu cầu và thông báo cho L.A. Care bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải trả tiền. Vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711) để yêu cầu một mẫu yêu cầu. L.A. Care sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền hay không.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

3. Làm thế nào để được chăm sóc sức khỏe

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC CÁC THÔNG TIN SAU, QUÝ VỊ SẼ BIẾT CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HAY TỪ NHÓM NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày khoản bao trả có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID của L.A. Care của quý vị và thẻ BIC của Medi-Cal. Không bao giờ để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ ID của L.A. Care hoặc thẻ BIC của quý vị.

Các hội viên mới phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong hệ thống của L.A. Care. Hệ thống của L.A. Care là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác cộng tác với L.A. Care. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm quý vị trở thành một hội viên ở L.A. Care. Nếu quý vị không chọn một PCP, thì L.A. Care sẽ chọn một PCP cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng PCP hoặc các PCP khác cho các thành viên gia đình ở L.A. Care.

Nếu quý vị muốn tiếp tục được khám với một bác sĩ, hoặc quý vị muốn tìm kiếm một PCP mới, thì quý vị có thể tìm kiếm trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Danh mục này có một danh sách tất cả các PCP trong hệ thống L.A. Care. Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có các thông tin khác để giúp quý vị chọn. Nếu quý vị cần một Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, hãy gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Quý vị cũng có thể tìm kiếm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ lacare.org.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong hệ thống của L.A. Care, thì PCP của quý vị phải yêu cầu L.A. Care chấp thuận giới thiệu quý vị với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

L.A. Care đề nghị rằng quý vị hãy khám với một PCP mới trong 90 ngày đầu tiên với tư cách là một hội viên mới của L.A. Care để được đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment, IHA). Mục đích của IHA là để giúp PCP của quý vị tìm hiểu về lịch sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi.

PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về việc tư vấn và các lớp giáo dục sức khỏe có thể giúp quý vị.

Khi quý vị gọi điện lên lịch IHA của quý vị, hãy cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là một hội viên của L.A. Care. Cung cấp số ID của L.A. Care của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

3 | Làm thế nào để được nhận dịch vụ chăm sóc

Mang thẻ BIC và thẻ ID của L.A. Care của quý vị tới cuộc hẹn của quý vị. Quý vị nên mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của quý vị tới buổi khám. Hãy sẵn sàng nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và mối lo ngại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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

Chăm sóc định kỳ

Dịch vụ chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Bao gồm dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là dịch vụ chăm sóc khỏe mạnh. Dịch vụ giúp quý vị khỏe mạnh và không bị bệnh. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ và giáo dục và tư vấn về sức khỏe. Ngoài dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị ốm. L.A. Care 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 của quý vị, bao gồm khám định kỳ, chủng ngừa, điều trị, kê toa và tư vấn y tế
- Giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị tới các bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Đề nghị chụp X quang, chụp nhũ ảnh hoặc xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho PCP của quý vị để lên lịch hẹn. Hãy đảm bảo gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị bao trả, và những dịch vụ mà chương trình không bao trả, hãy đọc Chương 4 trong cẩm nang này.

Chăm sóc cần gấp

Chăm sóc cần gấp là dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong vòng 24 giờ, nhưng **không phải** là một trường hợp cấp cứu hay đe dọa tới tính mạng. Các nhu cầu về chăm sóc cần gấp có thể là cảm lạnh hoặc viêm họng, sốt, đau tai hoặc bong gân cơ.

Để được chăm sóc cần gấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể gặp được PCP của quý vị, hãy gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Quý vị có thể gọi cho Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-800-249-3619** (TTY: **711**) hoặc nói chuyện với một y tá trực tuyến miễn phí. Vui lòng truy cập **lacare.org** và đăng nhập trong phần đăng nhập hội viên, để truy cập vào chức năng nói chuyện với y tá.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cần gấp ngoài khu vực, hãy đi đến cơ sở chăm sóc cần gấp gần nhất. Quý vị không cần chấp thuận trước (ủy quyền trước).

Nếu việc chăm sóc của quý vị là về dịch vụ chăm sóc cần gấp sức khỏe tâm thần, thì hãy liên hệ với các Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần của quận theo số điện thoại miễn phí luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập <http://dmh.lacounty.gov/wps/portal/dmh>.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần chấp thuận trước (ủy quyền trước).

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu là dành cho các tình trạng y tế cấp cứu. Dịch vụ này dành cho chứng bệnh hoặc thương tích mà một người bình thường (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có kiến thức trung bình về sức khỏe và thuốc có thể tin rằng, nếu quý vị không nhận dịch vụ chăm sóc ngay, thì sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) có thể nguy hiểm, hoặc một chức năng cơ thể, cơ quan nội tạng hoặc bộ phận cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng. Ví dụ bao gồm:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau nặng, đặc biệt ở ngực
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Tình trạng cấp cứu về tâm thần

Không đi đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người biết tình trạng của quý vị rõ nhất. Nếu quý vị không chắc chắn đó có phải một trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu xa nhà, hãy đi đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong hệ thống của L.A. Care. Nếu quý vị đi đến một ER, hãy yêu cầu họ gọi cho L.A. Care. Quý vị hoặc bệnh viện mà quý vị đã nhập viện nên gọi cho L.A. Care trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần yêu cầu PCP của quý vị hay L.A. Care trước khi quý vị đi đến ER.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc ở một bệnh viện bên ngoài hệ thống sau trường hợp cấp cứu của quý vị (chăm sóc sau khi ổn định), thì bệnh viện sẽ gọi cho L.A. Care.

Xin nhớ: Đừng gọi **911** trừ khi đó là một trường hợp cấp cứu. Chỉ nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu cho trường hợp cấp cứu, không phải cho dịch vụ chăm sóc định kỳ hay một bệnh nhẹ như cảm lạnh hay viêm họng. Nếu đây là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

3 | Làm thế nào để được nhận dịch vụ chăm sóc

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ mà trẻ em vị thành niên được quyền tự chấp thuận

Quý vị có thể khám với một bác sĩ mà không cần sự chấp thuận từ cha mẹ hoặc người giám hộ đối với các loại dịch vụ chăm sóc này:

- Sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân ngoại trú (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) đối với:
 - Lạm dụng tình dục hoặc thể chất
 - Khi quý vị có thể gây thương tích cho bản thân hoặc người khác
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình (trừ triệt sản)
- Xâm hại tình dục, kể cả hiếp dâm
- Xét nghiệm HIV/AIDS (chỉ cho những trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (chỉ cho những trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Lạm dụng ma túy và rượu (chỉ cho những trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

Bác sĩ hoặc y viện cung cấp các Dịch Vụ mà Trẻ Em Vị Thành Niên được Quyền Tự Chấp Thuận không phải là một phần của hệ thống L.A. Care và quý vị không cần giấy giới thiệu của PCP đối với các dịch vụ này. Để giúp tìm một bác sĩ hay y viện cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi **1-888-839-9909** (TTY: 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện với một đại diện một cách riêng tư về các mối quan ngại về sức khỏe của họ bằng cách gọi cho Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Các dịch vụ nhạy cảm cho người lớn

Là một người lớn, quý vị có thể không muốn khám với PCP của quý vị đối với các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc chăm sóc riêng tư. Nếu vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hay y viện nào để nhận các loại dịch vụ chăm sóc này:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV/AIDS
- Nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục

Bác sĩ hay y viện không phải là một phần trong hệ thống của L.A. Care. PCP của quý vị không phải giới thiệu cho quý vị đối với các loại dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hay y viện cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi **1-888-839-9909** (TTY: 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Chỉ thị trước

Một chỉ thị trước về sức khỏe là một mẫu đơn pháp lý. Trong đó, quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào mà quý vị muốn nếu quý vị không thể nói chuyện hoặc đưa ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể ghi tên ai đó, như vợ/chồng, đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước tại các cửa hàng thuốc, bệnh viện, văn phòng luật và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải thanh toán cho mẫu này. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống miễn phí mẫu trực tuyến. Quý vị có thể yêu cầu gia đình, PCP của quý vị hay ai đó mà quý vị tin cậy giúp quý vị điền vào mẫu.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa chỉ thị trước vào trong hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước vào bất kỳ thời điểm nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi luật chỉ thị trước. L.A. Care sẽ cho quý vị biết về những thay đổi đối với luật pháp tiểu bang không chậm hơn 90 ngày sau khi thay đổi.

Địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ được PCP cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị tất cả dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (khỏe mạnh) định kỳ. Quý vị cũng sẽ gặp PCP của quý vị để được chăm sóc khi quý vị bị ốm. Hãy chắc chắn gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Để nhận hỗ trợ giải đáp những thắc mắc về sức khỏe của quý vị, quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cần gấp, hãy gọi PCP của quý vị. Chăm sóc cần gấp là dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong thời gian sớm, nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Điều này bao gồm dịch vụ chăm sóc cho các bệnh như cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai hoặc bong gân.

Đối với các trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây có thể được bao trả theo hợp đồng chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị có thể cần: kế hoạch hóa gia đình; các dịch vụ tránh thai, bao gồm ngừa thai khẩn cấp; khử trùng, bao gồm thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con; điều trị vô sinh; hoặc phá thai. Quý vị nên thu thập thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc y viện tương lai của quý vị, hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) để chắc chắn rằng quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ L.A. Care liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào hệ thống L.A. Care. Hệ thống là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với L.A. Care.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ L.A. Care liệt kê các bệnh viện, dược phòng, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá cao cấp, y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) và Y Viện Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

3 | Làm thế nào để được nhận dịch vụ chăm sóc

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có tên, địa chỉ, số điện thoại nhà cung cấp dịch vụ, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng. Điều này cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới không. Danh mục này cung cấp mức độ khả năng tiếp cận về mặt thể chất đối với tòa nhà.

Quý vị có thể tìm thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trực tuyến theo địa chỉ lacare.org.

Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với L.A. Care. Quý vị sẽ nhận các dịch vụ được bao trả của quý vị thông qua hệ thống L.A. Care.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị trong hệ thống, bao gồm PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Xem Chương 4 để biết thêm thông tin về các phản đối về mặt đạo đức.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối về mặt đạo đức, nhà cung cấp dịch vụ đó có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ quý vị cần. L.A. Care cũng có thể hợp tác với quý vị để tìm kiếm một nhà cung cấp dịch vụ.

Trong hệ thống

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị. Quý vị cũng sẽ sử dụng bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống L.A. Care.

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ gồm những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trực tuyến theo địa chỉ lacare.org.

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán chi phí chăm sóc cho các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Ngoài hệ thống

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là nhà cung cấp dịch vụ không có thỏa thuận làm việc với L.A. Care. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải thanh toán chi phí chăm sóc của các nhà cung cấp dịch vụ nằm ngoài hệ thống.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả, quý vị có thể nhận các dịch vụ này miễn phí ngoài hệ thống miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong hệ thống và quý vị nhận được chấp thuận trước.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Nếu quý vị trả tiền cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng L.A. Care cần phải bao trả, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu. Sử dụng mẫu yêu cầu và thông báo cho L.A. Care bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải trả tiền. Xin quý vị gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) để yêu cầu một mẫu yêu cầu. L.A. Care sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Nếu quý vị cần trợ giúp các dịch vụ ngoài hệ thống, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Nếu quý vị nằm ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care và cần chăm sóc **không** không phải là chăm sóc cấp cứu hoặc cần gấp, hãy gọi cho PCP của quý vị ngay lập tức. Ngoài ra, quý vị có thể gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất. L.A. Care bao trả dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu phải nhập viện, L.A. Care sẽ bao trả dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị. Nếu quý vị đi du lịch quốc tế bên ngoài lãnh thổ Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, L.A. Care sẽ không bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong hầu hết các trường hợp.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài khu vực hoặc ngoài hệ thống, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Nếu văn phòng đóng cửa hoặc quý vị muốn nhận trợ giúp từ người đại diện, hãy gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Mô Hình Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý (MCP) Được Ủy Quyền

L.A. Care làm việc với một nhóm lớn các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược phòng, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp dịch vụ trong số này làm việc trong phạm vi một nhóm được gọi là "hệ thống" hay "nhóm y tế".

Khi quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị, quý vị cũng sẽ chọn một hệ thống. Điều này có nghĩa là PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ liên kết với nhóm y tế của họ. Nếu quý vị đi đến một bác sĩ chuyên khoa hoặc muốn sử dụng một bệnh viện cụ thể, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Ban Dịch Vụ Hội Viên sẽ giúp quý vị gặp gỡ nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được Chăm Sóc Liên Tục. Để tìm hiểu thêm về Chăm Sóc Liên Tục, hãy vào mục "Chăm Sóc Liên Tục" trong cẩm nang này.

Bác Sĩ

Quý vị sẽ chọn một PCP từ Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care. PCP của quý vị phải là nhà cung cấp dịch vụ có tham gia chương trình bảo hiểm. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ nằm trong hệ thống của L.A. Care. Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Quý vị cũng nên gọi cho L.A. Care nếu quý vị muốn kiểm tra để chắc chắn rằng PCP mà quý vị muốn đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Nếu quý vị đang gặp bác sĩ trước khi quý vị là hội viên của L.A. Care, quý vị có thể tiếp tục gặp bác sĩ đó trong khoảng thời gian giới hạn. Điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

3 | Làm thế nào để được nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của L.A. Care. Hãy nhớ rằng, nếu quý vị không lựa chọn một PCP, L.A. Care sẽ chọn một PCP cho quý vị. Quý vị hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị, vì thế tốt nhất quý vị nên chọn.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của quý vị, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care. Hãy đảm bảo PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Bệnh Viện

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

Nếu không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đi đến bệnh viện trong hệ thống. Các bệnh viện trong hệ thống L.A. Care được liệt kê trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. L.A. Care bao trả dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Dịch vụ cho bệnh nhân nội trú
- Chăm sóc tăng cường
- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú
- Dịch Vụ Giải Phẫu (Giải Phẫu Giảm Cân, Giải Phẫu Chính Hình, v.v.)

Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày sau khi ghi danh tham gia L.A. Care. 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, bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi đồng làm bác sĩ chăm sóc chính. Y tá cao cấp (nurse practitioner, NP), phụ tá bác sĩ (physician assistant, PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính. 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 quý vị.

Quý vị cũng có thể chọn một Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc một Y Viện Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Những trung tâm sức khỏe này được đặt tại các khu vực không có nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Tùy thuộc vào kiểu nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho toàn bộ gia đình của quý vị là các hội viên thuộc L.A. Care. Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày, L.A. Care sẽ chỉ định cho quý vị một PCP. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711). Thay đổi được thực hiện vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Giới thiệu (gửi) quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để tìm kiếm một PCP trong hệ thống của L.A. Care. Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có một danh sách FQHC và RHC làm việc với L.A. Care.

Quý vị có thể tìm thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trực tuyến tại địa chỉ lacare.org. Quý vị cũng có thể gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem PCP mà quý vị muốn có đang tiếp nhận các bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ

Quý vị hiểu rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP của quý vị.

Tốt nhất là quý vị nên ở cùng một PCP để họ có thể tìm hiểu 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 vào bất kỳ thời điểm nào. Quý vị phải chọn một PCP nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care và đang tiếp 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 khi quý vị thực hiện thay đổi. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của quý vị nếu PCP không tiếp nhận các bệnh nhân mới, rời khỏi hệ thống L.A. Care hoặc không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các bệnh nhân vào độ tuổi của quý vị. L.A. Care hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị thay đổi sang một PCP mới nếu quý vị không thể hòa hợp hoặc đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị lỡ hoặc đến muộn trong các cuộc hẹn khám. Nếu L.A. Care cần thay đổi PCP của quý vị, L.A. Care sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên L.A. Care mới trong thư gửi qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi ban dịch vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Cuộc hẹn và thăm khám

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Xin gọi PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID L.A. Care của quý vị khi gọi điện thoại
- Để lại tin nhắn có tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang thẻ BIC và thẻ ID L.A. Care của quý vị đến cuộc hẹn khám
- Hãy tới đúng giờ hẹn khám
- Ngay lập tức gọi điện nếu quý vị không thể duy trì cuộc hẹn hoặc đến muộn
- Chuẩn bị sẵn sàng thông tin về thuốc và các thắc mắc của quý vị phòng khi quý vị cần

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Thanh toán chi phí

Quý vị sẽ **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được bao trả. Trong đa số các trường hợp, quý vị sẽ không nhận hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể nhận bản Giải Thích Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc một báo cáo từ nhà cung cấp dịch vụ. EOB và báo cáo không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận hóa đơn, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711). Hãy cho L.A. Care biết về số tiền được tính phí, ngày cung cấp dịch vụ và lý do xuất hóa đơn. Quý vị **không** phải chịu trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tiền nào mà L.A. Care nợ đối với bất kỳ dịch vụ nào được bao trả.

Nếu quý vị nhận hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản tiền đồng trả khi quý vị cảm thấy không có nghĩa vụ phải thanh toán, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại. Quý vị sẽ cần thông báo cho L.A. Care bằng văn bản về lý do tại sao quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. L.A. Care sẽ đọc đơn khiếu nại của quý vị và quyết định xem liệu quý vị có thể được hoàn tiền hay không. Nếu có thắc mắc hoặc yêu cầu mẫu đơn khiếu nại, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được giảng dạy chuyên sâu trong một lĩnh vực y học. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để lựa chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị sắp xếp thời gian để gặp bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, chụp X-quang, xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, các biện pháp điều trị đặc biệt, chăm sóc tại nhà và nhập viện tự nguyện.

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

Nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe cần dịch vụ chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường trực. Điều này có nghĩa là quý vị có thể gặp cùng một bác sĩ chuyên khoa trong thời gian dài hơn mà không cần giấy giới thiệu mới.

Nếu quý vị gặp khó khăn khi nhận giấy giới thiệu thường trực hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của L.A. Care, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu để:

- Đi khám với PCP
- Thăm khám sản/phụ khoa
- Thăm khám chăm sóc cấp cứu hoặc cần gấp
- Kế hoạch hóa gia đình (Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Dịch Vụ Giới Thiệu và Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình Tiểu Bang California theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục (chỉ những trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm cứu



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Các dịch vụ chỉnh xương
- Dịch vụ chăm sóc bàn chân
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần như nói chuyện với nhà trị liệu hoặc người nào đó kê thuốc điều trị sức khỏe tâm thần

Trẻ vị thành niên cũng không cần giới thiệu để:

- Sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân ngoại trú (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) đối với:
 - Lạm dụng tình dục hoặc thể chất
 - Khi quý vị có thể gây thương tích cho bản thân hoặc người khác
- Chăm sóc trong thai kỳ
- Dịch vụ chăm sóc xâm phạm tình dục, kể cả hiếp dâm
- Điều trị lạm dụng rượu và chất kích thích (chỉ áp dụng đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

Chấp thuận trước

Đối với một số loại hình dịch vụ chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần xin phép L.A. Care trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây được gọi là yêu cầu cho phép trước, chấp thuận trước hoặc phê duyệt trước. Điều này có nghĩa là L.A. Care phải đảm bảo việc chăm sóc là cần thiết hoặc thiết yếu về mặt y tế.

Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ này hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị tránh bị ốm nặng hoặc khuyết tật nghiêm trọng hoặc giảm bớt cơn đau dữ dội.

Các dịch vụ sau đây luôn cần được chấp thuận trước, ngay cả khi quý vị tiếp nhận các dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care:

- Nằm bệnh viện
- Các dịch vụ nằm ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care
- Giải phẫu ngoại trú
- Liệu pháp dài hạn
- Các biện pháp điều trị chuyên môn

Quý vị không bao giờ cần chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó nằm ngoài hệ thống. Dịch vụ này bao gồm sinh con.

Đối với một số dịch vụ, quý vị cần được chấp thuận trước (cho phép trước). Theo Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe Mục 1367.01(h)(2), L.A. Care sẽ quyết định các chấp thuận trước định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi L.A. Care nhận được thông tin cần thiết một cách hợp lý để quyết định.

Đối với các yêu cầu trong đó nhà cung cấp dịch vụ thể hiện hoặc L.A. Care xác định rằng việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi hoạt động chức năng tối đa, L.A. Care sẽ đưa ra quyết định cho phép cấp tốc (nhanh). L.A. Care sẽ đưa ra thông báo nhanh chóng khi tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu và chậm nhất 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

3 | Làm thế nào để được nhận dịch vụ chăm sóc

L.A. Care **không** thanh toán cho người duyệt xét để từ chối khoản bao trả hoặc các dịch vụ. Nếu L.A. Care không phê duyệt hoặc sửa đổi yêu cầu, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Hành Động (Notice of Action, NOA). NOA sẽ nói cho quý vị biết cách thức nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định.

L.A. Care sẽ liên lạc với quý vị nếu L.A. Care cần nhiều thời gian hơn để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nói rằng quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn quý vị cần điều trị hoặc giải phẫu được chỉ định hoặc quý vị cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị và kế hoạch này không hiệu quả.

Để nhận ý kiến thứ hai, hãy gọi PCP của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống để lấy ý kiến thứ hai. Quý vị cũng có thể gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care sẽ trả tiền để có ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị yêu cầu và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần xin phép L.A. Care để nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care để cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, L.A. Care sẽ trả tiền để có ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. L.A. Care sẽ thông báo với quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị lựa chọn đưa ra ý kiến thứ hai được phê duyệt. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính hoặc có thể tử vong, mất tứ chi hoặc bộ phận chính của cơ thể, L.A. Care sẽ quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu L.A. Care từ chối yêu cầu ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về kháng cáo, hãy xem trang 62 trong cẩm nang này.

Bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ

Quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ trong hệ thống đối với dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để nhận những dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm kiếm một bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, quý vị có thể gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY: **711**).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc

Loại Hẹn Khám	Phải Nhận Hẹn Khám Trong Phạm Vi
Các cuộc hẹn khám chăm sóc cần gấp không yêu cầu phải được chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn khám chăm sóc cần gấp yêu cầu phải được chấp thuận trước (cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn khám chăm sóc sức khỏe chính không cần gấp	10 ngày làm việc
Bác sĩ chuyên khoa không cần gấp	15 ngày làm việc
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần không cần gấp (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn khám không cần gấp đối với các dịch vụ phụ trợ để chẩn đoán hoặc điều trị thương tật, bệnh tật, hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc thông thường	10 phút
Phân loại – dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

4. Quyền lợi và dịch vụ

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

Phần này giải thích tất cả các dịch vụ được bao trả của quý vị với tư cách là hội viên của L.A. Care. Các dịch vụ được bao trả của quý vị là miễn phí miễn là cần thiết về mặt y tế. Chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu việc này là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc giảm các cơn đau từ bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích được chẩn đoán.

L.A. Care cung cấp các kiểu dịch vụ sau:

- Dịch vụ (di động) dành cho bệnh nhân ngoại trú
- Dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nằm bệnh viện
- Chăm sóc trẻ sơ sinh và thai sản
- Thuốc theo toa bác sĩ
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và hỗ trợ chức năng
- Dịch vụ tại phòng thí nghiệm
- Các dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc khỏe mạnh và kiểm soát bệnh mãn tính
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ chăm sóc rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện
- Các dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Phương tiện chuyên chở y khoa không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT)
- Phương tiện chuyên chở trong trường hợp không liên quan đến y tế (non-medical transportation, NMT)
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS)
- Dịch Vụ Chuyển Giới

Đọc từng phần bên dưới để tìm hiểu thêm về các dịch vụ quý vị có thể nhận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Quyền lợi Medi-Cal

Dịch vụ (di động) dành cho bệnh nhân ngoại trú

- **Chăm sóc dị ứng**
L.A. Care bao trả việc xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giảm mẫn cảm dị ứng, giảm mẫn cảm quá mức, hoặc miễn dịch trị liệu.
- **Các dịch vụ chỉnh xương**
L.A. Care bao trả hai dịch vụ nắn chỉnh xương hàng tháng, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác thủ công.
- **Các dịch vụ thẩm tách/thẩm tách máu**
L.A. Care bao trả các biện pháp điều trị thẩm tách. L.A. Care cũng bao trả các dịch vụ thẩm tách máu (thẩm tách trong trường hợp bệnh thận mãn tính) nếu PCP của quý vị và L.A. Care phê duyệt.
- **Giải phẫu ngoại trú**
L.A. Care bao trả các thủ thuật giải phẫu ngoại trú, ngoại trừ các thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán hoặc chăm sóc cấp cứu, các thủ thuật được coi là tự chọn; và các thủ thuật y tế ngoại trú theo quy định đòi hỏi sự chấp thuận trước (cho phép trước).
- **Dịch vụ của bác sĩ gây mê**
L.A. Care bao trả các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ngoại trú.
- **Dịch vụ của bác sĩ**
L.A. Care bao trả các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.
- **Dịch vụ chữa trị bệnh chân (bàn chân)**
L.A. Care bao trả các dịch vụ điều trị về bàn chân cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ chữa trị bệnh chân có thể yêu cầu phê duyệt từ L.A. Care và/hoặc bác sĩ của quý vị. Các dịch vụ chữa trị bệnh chân được giới hạn ở các dịch vụ y tế và giải phẫu để điều trị các rối loạn ở bàn chân, mắt cá chân, hoặc gân bàn chân, bệnh mãn tính thứ phát hoặc phức tạp hoặc ảnh hưởng đến khả năng đi bộ của quý vị.
- **Các liệu pháp điều trị**
L.A. Care bao trả các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:
 - Hóa trị
 - Xạ trị



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Dịch vụ cấp cứu

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

L.A. Care bao trả tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế. Tình trạng cấp cứu y tế là một tình trạng y tế bị đau đớn hoặc chấn thương trầm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay, thì bất cứ một người nào có kiến thức trung bình về sức khỏe và thuốc men đều tin rằng có thể dẫn đến:

- Nguy cơ nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị; **hay**
- Tổn hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể; **hoặc**
- Suy giảm nghiêm trọng đến chức năng của bất cứ cơ quan hoặc bộ phận nào trong cơ thể; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, có nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm khi một trong hai điều sau đây sẽ xảy ra:
 - Không có đủ thời gian chuyển quý vị tới bệnh viện khác trước khi sinh.
 - Việc chuyển viện có thể đe dọa đến sức khỏe của quý vị hoặc sự an toàn cho thai nhi của quý vị.

- **Các dịch vụ chuyên chở cấp cứu**

L.A. Care bao trả các dịch vụ xe cứu thương nhằm giúp quý vị đi đến địa điểm 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 nếu dùng cách khác để đưa quý vị đến địa điểm chăm sóc, có thể sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị.

- **Các dịch vụ phòng cấp cứu**

L.A. Care bao trả các dịch vụ phòng cấp cứu cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế. Nên nhớ, tình trạng cấp cứu y tế là một tình trạng y tế bị đau đớn hoặc thương tích trầm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, có thể gây ra tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe hoặc cơ thể của quý vị.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ

L.A. Care bao trả dịch vụ chăm sóc cuối đời cũng như chăm sóc giảm nhẹ làm giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần dành cho một hội viên mắc bệnh nặng.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Nằm bệnh viện

- **Dịch vụ của bác sĩ gây mê**
L.A. Care bao trả các dịch vụ dành cho bác sĩ gây mê trong thời gian nằm viện. Bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chuyên về gây mê cho bệnh nhân. Gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế.
- **Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện**
L.A. Care bao trả dịch vụ chăm sóc nội trú khi quý vị nhập viện.
- **Dịch vụ giải phẫu**
L.A. Care bao trả các giải phẫu được thực hiện trong bệnh viện.

Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh và thai sản

L.A. Care bao trả các dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh và thai sản:

- Giáo dục nuôi con bằng sữa mẹ
- Dịch vụ chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Các dịch vụ y tá hộ sinh
- Chăm sóc tiền sản
- Các dịch vụ của trung tâm sinh sản

Thuốc Kê Theo Toa Bác Sĩ

Thuốc được bao trả

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa cho quý vị các thuốc nằm trong danh sách thuốc ưu tiên của L.A. Care (preferred drug list, PDL). Đôi khi còn được gọi là danh mục thuốc. Thuốc nằm trong danh mục thuốc an toàn và hiệu quả. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này.

- Cập nhật danh sách này giúp đảm bảo rằng các thuốc trên danh sách an toàn và hiệu quả.
- Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần uống thuốc không nằm trên danh sách này, bác sĩ của quý vị cần gọi L.A. Care để yêu cầu chấp thuận trước trước khi quý vị sử dụng thuốc.

Để tìm hiểu xem thuốc có trên PDL hay không hoặc nhận bản sao danh mục thuốc hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của L.A. Care theo địa chỉ www.lacare.org/members/member-services/pharmacy-services.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

4 | Quyền lợi và dịch vụ

Đôi khi L.A. Care cần phê duyệt thuốc mà nhà cung cấp dịch vụ kê toa. L.A. Care sẽ đánh giá và quyết định về những yêu cầu này trong phạm vi 24 giờ.

- Một dược sĩ hoặc phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị nguồn tiếp liệu cấp cứu trong 72 giờ nếu họ nghĩ quý vị cần sử dụng. L.A. Care sẽ thanh toán cho nguồn tiếp liệu cấp cứu.
- Nếu L.A. Care từ chối yêu cầu, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thư thông báo cho quý vị biết lý do tại sao và những thuốc hoặc biện pháp điều trị nào mà quý vị có thể thử.

Dược phòng

Nếu quý vị đang mua hoặc mua thêm thuốc, quý vị phải nhận thuốc kê theo toa bác sĩ từ dược phòng hợp tác với L.A. Care. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các dược phòng hợp tác với L.A. Care trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ L.A. Care tại địa chỉ lacare.org. Ngoài ra quý vị cũng có thể tìm một dược phòng gần nơi quý vị cư trú bằng cách gọi đến số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Sau khi quý vị lựa chọn được một dược phòng, hãy mang theo toa thuốc đến dược phòng đó. Đưa toa thuốc của quý vị cho dược phòng kèm theo thẻ ID L.A. Care của quý vị. Bảo đảm rằng dược phòng biết tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng và/hoặc bất cứ dị ứng nào mà quý vị mắc phải. Nếu quý vị có thắc mắc gì về toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và hỗ trợ chức năng

Chương trình bao trả:

- **Châm cứu**

L.A. Care bao trả các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, điều chỉnh hoặc giảm bớt tình trạng đau mãn tính nghiêm trọng, dai dẳng do tình trạng y tế được công nhận. Dịch vụ châm cứu cho bệnh nhân ngoại trú (có hoặc không có kích thích bằng kim điện) chỉ được giới hạn hai dịch vụ trong một tháng và có thể cung cấp các dịch vụ bổ sung thông qua phê duyệt trước (cho phép trước) của L.A. Care khi cần thiết về mặt y tế.

- **Các biện pháp điều trị sức khỏe hành vi**

Biện pháp điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral health treatment, BHT) bao gồm các dịch vụ và các chương trình điều trị, ví dụ phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, phát triển hoặc phục hồi, trong phạm vi tối đa có thể, chức năng của một cá nhân.

Các dịch vụ BHT hướng dẫn các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát và củng cố hành vi, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy từng bước hành vi mục tiêu. 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, biện pháp 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 kê toa bởi một bác sĩ có giấy phép hành nghề hoặc bác sĩ tâm lý, được chấp thuận bởi chương trình, và được cung cấp theo cách thức tuân thủ chương trình điều trị được chấp thuận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

- **Phục hồi chức năng tim**
L.A. Care bao trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim dành cho bệnh nhân nội trú vào ngoại trú.
- **Thiết bị y tế lâu bền**
L.A. Care bao trả cho việc mua hoặc thuê các nguồn tiếp liệu, thiết bị y tế và các dịch vụ khác có kê toa từ bác sĩ.
- **Máy trợ thính**
L.A. Care bao trả máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra mất thính lực và nhận toa thuốc từ bác sĩ.
L.A. Care cũng có thể bao trả cho các trường hợp thuê, thay thế máy trợ thính và pin cho máy trợ thính đầu tiên của quý vị.
- **Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà**
L.A. Care bao trả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà, khi được chỉ định bởi bác sĩ của quý vị.
- **Các nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế**
L.A. Care bao trả cho các nguồn tiếp liệu y tế được chấp thuận bởi bác sĩ, bao gồm các thiết bị trợ thính cấy ghép.
- **Trị liệu chức năng**
L.A. Care bao trả các dịch vụ trị liệu chức năng, bao gồm đánh giá trị liệu chức năng, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và dịch vụ tư vấn
- **Bộ phận giả/dụng cụ chỉnh hình**
L.A. Care bao trả dụng cụ chỉnh hình và bộ phận giả và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ kê toa.
- **Vật lý trị liệu**
L.A. Care bao trả các dịch vụ vật lý trị liệu, bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và sử dụng các loại thuốc ngoài da.
- **Phục hồi chức năng phổi**
L.A. Care bao trả cho phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ chỉ định.
- **Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**
L.A. Care bao trả các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nếu cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị bị khuyết tật và cần được chăm sóc mức độ cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ban trong một cơ sở được cấp giấy phép có dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ một ngày.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- **Trị liệu âm ngữ**

L.A. Care bao trả trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể bị hạn chế về số lần khám đến bác sĩ trị liệu âm ngữ mà quý vị nhận được hàng tháng.

Các dịch vụ phòng thí nghiệm

L.A. Care bao trả các dịch vụ X-quang và phòng thí nghiệm dành cho bệnh nhân ngoại trú và nội trú. Thủ thuật chẩn đoán hình ảnh tiên tiến được bao trả dựa trên sự cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc khỏe mạnh và kiểm soát bệnh mãn tính

L.A. Care bao trả:

- Vắc-xin đề xuất từ Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Chung Ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các đề xuất Bright Futures của Ban Quản Lý Dịch Vụ và Nguồn Lực Y Tế
- Các dịch vụ phòng ngừa dành cho nữ giới được đề xuất bởi Viện Y Học
- Các dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được đề xuất mức độ A và B của Ban Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh sản cho phép họ xác định số con và khoảng cách sinh. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các biện pháp tránh thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Dược Phẩm chấp thuận. Là một hội viên, quý vị lựa chọn một bác sĩ ở gần quý vị và sẽ cung cấp cho quý vị những dịch vụ cần thiết.

PCP trong chương trình chăm sóc sức khỏe và các bác sĩ chuyên khoa Sản/Phụ Khoa sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Đối với các dịch vụ kế hoạch hoá gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám không liên kết với L.A. Care mà không cần nhận được sự chấp thuận trước từ L.A. Care. L.A. Care sẽ trả chi phí cho bác sĩ hoặc y viện cho các dịch vụ kế hoạch gia đình mà quý vị được nhận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần

L.A. Care bao trả:

- **Dịch vụ sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân ngoại trú**
 - L.A. Care bao trả dịch vụ sức khỏe tâm thần cho hội viên. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để khám với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của L.A. Care. Một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe tâm thần có thể xác định mức độ suy giảm của quý vị. Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị đang ở trong tình trạng suy nhược nhẹ hoặc trung bình hoặc suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, L.A. Care có thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Chúng tôi bao trả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần này:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân ngoại trú
- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần riêng cho cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi cần về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
- Cố vấn về tâm thần
- Xét nghiệm, nguồn tiếp liệu và vật tư bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú
- Nhằm giúp tìm kiếm thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được L.A. Care cung cấp, quý vị có thể gọi Tổ Chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe Beacon theo số **1-877-344-2858**.
- Nếu các kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS), PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu cho quý vị một chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá.
- **Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa**
 - Các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) cho những người hưởng bảo hiểm Medi-Cal đáp ứng tiêu chuẩn cần thiết về y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ cho bệnh nhân nội trú và ngoại trú sau đây:
 - Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:
 - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, xây dựng chương trình, trị liệu, phục hồi chức năng, và dịch vụ phụ thêm)
 - Dịch vụ trợ giúp dùng thuốc
 - Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

4 | Quyền lợi và dịch vụ

- Dịch vụ can thiệp cơn khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định cơn khủng hoảng
- Dịch vụ quản lý bệnh trạng theo mục tiêu
- Dịch vụ trị liệu sức khỏe hành vi
- Điều phối chăm sóc đặc biệt (intensive care coordination, ICC)
- Dịch vụ chăm sóc đặc biệt tại nhà (intensive home-based services, IHBS)
- Chăm sóc trị liệu tăng cường (therapeutic foster care, TFC)
- Dịch vụ nội trú:
 - Dịch vụ trị liệu tại nhà nội trú cho người lớn
 - Dịch vụ trị liệu tại nhà nội trú cho cơn khủng hoảng khẩn cấp
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:
 - Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Để giúp tìm kiếm thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa, được cung cấp bởi chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận, quý vị có thể gọi cho Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles theo số **1-800-854-7771**. Để có các số điện thoại miễn phí trực tuyến của tất cả các quận, hãy truy cập <http://dmh.lacounty.gov>.

Các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

L.A. Care bao trả các biện pháp dò tìm và can thiệp ngắn hạn đối với việc lạm dụng chất gây nghiện từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính. Đối với các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích chuyên sâu hơn, bao gồm các dịch vụ cư trú, PCP hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị với Chương Trình Kiểm Soát và Ngăn Chặn việc Lạm dụng Chất Gây Nghiện (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) Quận Los Angeles. Quý vị không cần giấy giới thiệu để yêu cầu các dịch vụ từ Quận Los Angeles. Quý vị có thể gọi đến SAPC theo số **844-804-7500**.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Các dịch vụ nhi khoa

L.A. Care bao trả:

- Các dịch vụ dò tìm, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT)
 - Các dịch vụ này còn được gọi là khám khỏe mạnh cho trẻ em. Các lần thăm khám này bao gồm dò tìm, chẩn đoán, điều trị, và tiêm chủng cho trẻ em đến tháng sinh nhật lần thứ 21. Các dịch vụ này bao gồm:
 - Vật lý trị liệu
 - Âm ngữ trị liệu
 - Trị liệu chức năng
 - Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi (BHT)
 - Chủng ngừa
 - Dò Tim Chì Trong Máu
 - Dò Tim Chlamydia
 - Dịch Vụ Bổ Sung EPSDT khi cần thiết
 - Các dịch vụ điều dưỡng bổ sung và quản lý chương trình điều trị
 - Các Dịch Vụ Quản Lý Chương Trình Điều Trị được thiết kế nhằm giúp trẻ em tiếp cận các dịch vụ y tế, xã hội, giáo dục và các dịch vụ cần thiết khác
 - Bất kỳ dịch vụ nào được yêu cầu để điều trị hoặc cải thiện tình trạng trong lần khám EPSDT, bất kể các dịch vụ này có được xác định cụ thể như một quyền lợi của Medi-Cal hay không
- Chăm sóc thị lực

Các dịch vụ thị lực

L.A. Care bao trả:

- Kính mắt dành cho các hội viên dưới 21 tuổi đủ tiêu chuẩn, được xác định bởi L.A. Care
- Kính mắt cho phụ nữ mang thai trong thời kỳ hậu sản
- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần

Phương tiện chuyên chở y khoa không cấp cứu (NEMT)

Quý vị được phép dùng phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (NEMT) khi tình trạng thể chất hoặc y tế khiến quý vị không thể đến cuộc hẹn khám bệnh bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc taxi và L.A. Care bao trả cho tình trạng y tế hoặc thể chất của quý vị. Trước khi dùng phương tiện NEMT, quý vị cần yêu cầu dịch vụ này qua bác sĩ của quý vị và bác sĩ sẽ yêu cầu đúng loại phương tiện chuyên chở cho đúng tình trạng y tế của quý vị.

Phương tiện NEMT là các loại xe cứu thương, xe van có giá/cảng cứu thương, xe van có chỗ cho xe lăn lên xuống hoặc phương tiện chuyên chở bằng máy bay. Phương tiện NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hoặc xe taxi. L.A. Care cho phép dùng phương tiện NEMT chi phí thấp nhất khi quý vị có nhu cầu y tế cần được đưa đón đến cuộc hẹn khám bệnh. Điều này có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hay y tế của quý vị cho phép quý vị có thể được chuyên chở bằng xe van có chỗ cho xe lăn lên xuống thì L.A. Care sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được phép dùng phương tiện chuyên chở bằng máy bay khi tình trạng y tế của quý vị không thể nào cho phép quý vị dùng bất cứ hình thức chuyên chở nào bằng đường bộ.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

4 | Quyền lợi và dịch vụ

Phải sử dụng phương tiện NEMT khi:

- Vì tình trạng thể chất hoặc y tế, quý vị cần phải dùng phương tiện này và được bác sĩ cấp giấy cho phép sử dụng; hoặc quý vị vì tình trạng thể chất hoặc y tế, không thể dùng xe buýt, xe taxi hoặc xe van để đến cuộc hẹn khám bệnh.
- Do khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, quý vị cần được tài xế giúp đỡ đưa đón từ nhà, xe hoặc nơi điều trị.
- Quý vị được L.A. Care chấp thuận trước khi được bác sĩ cấp giấy cho phép sử dụng.

Để yêu cầu các dịch vụ NEMT mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đã chỉ định, vui lòng gọi **L.A. Care** theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) trước cuộc hẹn của quý vị. Nên thực hiện yêu cầu trước ít nhất bảy mươi hai (72) giờ trước khi bắt đầu dịch vụ. Đối với những buổi hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Khi gọi, xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ hội viên ID của quý vị.

Giới hạn về NEMT

Không có giới hạn cho việc sử dụng phương tiện NEMT để được đưa đón đến hoặc từ cuộc hẹn khám bệnh được L.A. Care bao trả khi đã được nhà cung cấp chỉ định. Nếu loại hẹn này được Medi-Cal bao trả nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ lấy hẹn dịch vụ chuyên chở dùm quý vị hay giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này.

Những dịch vụ nào không áp dụng?

Quý vị sẽ không được cung cấp phương tiện chuyên chở nếu tình trạng y tế và thể chất của quý vị cho phép quý vị đến cuộc hẹn khám bệnh bằng xe hơi, xe buýt, xe taxi hoặc bằng phương tiện chuyên chở dễ dàng tiếp cận khác. Quý vị sẽ không được cung cấp phương tiện chuyên chở nếu dịch vụ không được Medi-Cal bao trả. Trong Cẩm Nang Hội Viên này có danh sách các dịch vụ được bao trả.

Chi phí đối với hội viên

Hội viên không phải trả tiền nếu phương tiện chuyên chở được L.A. Care chấp thuận.

Chuyên chở trong trường hợp không liên quan đến y tế (NMT)

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở trong trường hợp không cần thiết về mặt y tế (NMT) khi quý vị:

- Đi đến và từ cuộc hẹn thực hiện dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận.

L.A. Care cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc những phương tiện chuyên chở tư nhân/công cộng khác để đến cuộc hẹn khám y tế cho những dịch vụ được Medi-Cal bao trả. L.A. Care sẽ hoàn lại cước phí khi phương tiện chuyên chở là xe nhà do người hưởng bảo hiểm tự thu xếp và không phải qua những nhà môi giới về chuyên chở, vé xe buýt tháng, phiếu đi xe taxi miễn phí hay vé xe lửa. L.A. Care cho phép dùng loại phương tiện NMT có giá thấp nhất thích hợp cho nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT được cho phép bởi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) trước cuộc hẹn của quý vị. Nên thực hiện yêu cầu trước ít nhất bảy mươi hai (72) giờ trước khi bắt đầu dịch vụ. Đối với những buổi hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Khi gọi, xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ hội viên ID của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Giới Hạn về NMT

Không có giới hạn cho việc nhận phương tiện NMT để được đưa đón đến hoặc từ cuộc hẹn khám bệnh được L.A. Care bao trả khi quý vị đã được nhà cung cấp dịch vụ cho phép. Nếu loại hẹn này được Medi-Cal bao trả nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ lấy hẹn dịch vụ chuyên chở dùm quý vị hay giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này.

Những dịch vụ nào không áp dụng?

Phương tiện NMT sẽ không áp dụng nếu:

- Phải dùng xe cứu thương, xe van có giá/cáng cứu thương hoặc xe van có chỗ cho xe lăn hoặc những phương tiện chuyên chở NEMT khác vì cần thiết về mặt y tế để đưa đến nơi cung cấp dịch vụ được bao trả.
- Do tình trạng thể chất hoặc tình trạng y tế, quý vị cần được tài xế giúp đỡ đưa đón đến và từ nhà, xe hoặc nơi điều trị.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bao trả.

Chi phí dành cho hội viên

Không mất chi phí L.A. Care cho phép chuyên chở.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

L.A. Care bao trả các quyền lợi của các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) dành cho các hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn (hơn 91 ngày)
- Dịch vụ chăm sóc cá nhân
- Dịch vụ trợ giúp cá nhân tự quyết định và tự chọn
- Chương Trình Tùy Chọn Đầu Tiên cho Cộng Đồng
- Dịch Vụ tại Nhà và Cộng Đồng
- Các Dịch Vụ Chăm Sóc Dài Hạn tại Cơ Sở

Các Dịch Vụ Chuyển Giới

L.A. Care bao trả các dịch vụ này khi cần thiết về mặt y tế dành cho các hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Điều trị tâm lý
- Trị liệu bằng kích thích tố liên tục
- Xét nghiệm phòng thí nghiệm để theo dõi sự điều trị bằng kích thích tố
- Giải phẫu để sửa đổi giới tính mà không phải mang tính thẩm mỹ



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Các quyền lợi của Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (CCI)

Đây là danh sách các quyền lợi tối thiểu của Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (Coordinated Care Initiative, CCI). Để biết thêm chi tiết về các quyền lợi của CCI, hãy tham khảo phần Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (CCI) trong cẩm nang này.

L.A. Care bao trả:

- Hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ đang làm việc cùng quý vị
- Điều phối viên chăm sóc cá nhân sẽ đảm bảo quý vị nhận dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ mà quý vị cần
- Đánh giá tùy chỉnh về nhu cầu và chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Một thẻ bảo hiểm y tế
- Có thể gọi đường dây tư vấn y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Phản đối dựa trên giá trị đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ phản đối dựa trên giá trị đạo đức đối với một số dịch vụ. 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. Những dịch vụ này có thể bao gồm:

- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Phá thai
- Dịch vụ ngừa thai, kể cả việc ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thắt ống dẫn trứng vào lúc làm bốn và sinh con
- Các phương pháp điều trị vô sinh

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối dựa trên giá trị đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác cho các dịch vụ cần thiết. L.A. Care cũng có thể hợp tác với quý vị để tìm kiếm một nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị cần giúp đỡ trong việc xin giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ khác, hãy gọi cho **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Một số bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ trong số các dịch vụ có thể được bao trả sau đây theo hợp đồng chương trình của quý vị, và quý vị hay thành viên gia đình quý vị có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Dịch vụ ngừa thai, kể cả việc ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thắt ống dẫn trứng vào lúc làm bốn và sinh con
- Phá thai

Quý vị cần tìm hiểu thêm thông tin trước khi quý vị ghi danh. Gọi cho sinh viên y khoa, nhóm y tế của quý vị, phòng khám hoặc hiệp hội hành nghề độc lập, hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) để chắc chắn rằng quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Những dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không bao trả

Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (FFS)

Đôi khi L.A. Care không bao trả các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ đó thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS). Phần này liệt kê những dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Các dịch vụ nha khoa

Medi-Cal bao trả một số dịch vụ nha khoa cho trẻ em có độ tuổi đến tối đa là 21, bao gồm:

- Các Dịch Vụ Nha Khoa thường được nha sĩ, bác sĩ chỉnh răng hoặc bác sĩ phẫu thuật răng hàm mặt thực hiện và qua các thiết bị nha khoa.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, hãy gọi Denti-Cal theo số **1-800-322-6384** (TTY: 1-800-735-2922). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Denti-Cal tại denti-cal.ca.gov.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua L.A. Care hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà L.A. Care hoặc Medi-Cal sẽ không bao trả, bao gồm:

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

Hãy đọc bên dưới để tìm hiểu thêm hoặc gọi đến số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS)

CCS là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng y tế, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mãn tính và những người đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu L.A. Care hoặc PCP cho rằng con quý vị đáp ứng điều kiện của CCS, con quý vị sẽ được giới thiệu với chương trình CCS.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định liệu con quý vị có đủ tiêu chuẩn để được nhận các dịch vụ CCS hay không. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại dịch vụ chăm sóc này, nhà cung cấp dịch vụ của CCS sẽ điều trị cho con quý vị theo điều kiện của CCS.

L.A. Care sẽ tiếp tục bao trả các loại dịch vụ không phải thực hiện theo điều kiện của CCS như khám sức khỏe thể chất, chủng ngừa và khám khỏe mạnh cho trẻ em.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

4 | Quyền lợi và dịch vụ

L.A. Care không bao trả các dịch vụ được chương trình CCS cung cấp. Đối với CCS, để bao trả các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp dịch vụ, các dịch vụ và thiết bị.

CCS không bao trả cho tất cả các tình trạng y tế. CCS bao trả cho hầu hết các tình trạng y tế là khuyết tật về thể chất hoặc phải được điều trị bằng thuốc, giải phẫu hoặc phục hồi chức năng. CCS bảo hiểm cho trẻ mắc các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh rối loạn đông máu
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề về thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sút môi/hở hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Giật kinh phong trong những trường hợp nhất định
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- Bệnh AIDS
- Thương tích nghiêm trọng ở đầu, não hoặc tủy sống
- Bỏng nghiêm trọng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

Tiểu Bang sẽ thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con quý vị không đủ điều kiện để nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con quý vị sẽ vẫn được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ L.A. Care.

Để tìm hiểu thêm về CCS, vui lòng gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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

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

- Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (CCI)
- Hiến mô và tạng

Đọc mỗi phần dưới đây để tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ khác cho những người có Medi-Cal.

Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (CCI)

Sáng Kiến Chăm Sóc Phổi Hợp (CCI) của California nỗ lực để cải thiện khả năng phối hợp chăm sóc cho những người đủ điều kiện kép (những người đủ tiêu chuẩn cho cả Medicaid và Medicare).

Chương trình có hai phần chính:

- Cal MediConnect: Chương trình Cal MediConnect nhằm mục đích cải thiện khả năng phối hợp chăm sóc cho những người đủ điều kiện kép. Điều này cho phép họ ghi danh vào một chương trình để sử dụng tất cả các quyền lợi của họ, thay vì có các chương trình Medi-Cal và Medicare riêng. Điều này cũng nhằm mục đích mang lại dịch vụ chăm sóc chất lượng cao giúp những người tham gia luôn khỏe mạnh và giúp họ ở nhà trong thời gian lâu nhất có thể.
- Các hỗ trợ và dịch vụ dài hạn Medi-Cal (Medi-Cal long-term supports and services, MLTSS) được quản lý: Tất cả những người hưởng bảo hiểm Medi-Cal, bao gồm những người hưởng bảo hiểm đủ điều kiện kép, phải tham gia vào một chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe do Medi-Cal quản lý để được nhận những quyền lợi của Medi-Cal, bao gồm các quyền lợi trọn gói của LTSS và Medicare.

Để tìm hiểu thêm về CCI, vui lòng gọi đến số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Hiến mô và tạng

Bất kỳ ai cũng có thể giúp cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tặng tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng với sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ. Quý vị có thể thay đổi quyết định về việc trở thành người hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tạng mô hoặc tạng, vui lòng trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại địa chỉ organdonor.gov.

Phối hợp quyền lợi

L.A. Care cung cấp miễn phí cho quý vị các dịch vụ giúp quý vị phối hợp nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của con quý vị, hãy gọi **1-888-839-9909** (TTY: 711).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện tại

L.A. Care luôn theo dõi những thay đổi và tiến bộ trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe bằng cách nghiên cứu các biện pháp điều trị, thuốc, các thủ thuật điều trị và thiết bị mới. Hay còn được gọi là “công nghệ mới.” L.A. Care luôn theo dõi các công nghệ mới để đảm bảo các hội viên được tiếp cận dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. L.A. Care xem xét công nghệ mới cho các thủ thuật, dược phẩm và thiết bị y khoa và sức khỏe tâm thần. Những yêu cầu đối với việc xem xét công nghệ mới có thể đến từ một hội viên, bác sĩ, tổ chức, người cứu xét bác sĩ của L.A. Care, hoặc các nhân viên khác.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

5. Quyền và trách nhiệm

Với tư cách là hội viên của L.A. Care, quý vị cũng có một số quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này sẽ giải thích các quyền và trách nhiệm này. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý rằng quý vị có quyền là một hội viên của L.A. Care.

Quyền của quý vị

Các hội viên của L.A. Care có quyền sau:

- Được điều trị với sự tôn trọng và công nhận phẩm giá, được coi trọng quyền của quý vị đối với sự riêng tư và sự cần thiết phải giữ bí mật thông tin y tế của quý vị.
- Chờ không quá 10 phút để trao đổi với một đại diện dịch vụ khách hàng.
- Được sắp xếp cuộc hẹn trong một khoảng thời gian hợp lý.
- Được cung cấp thông tin về chương trình này và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các Dịch Vụ Được Bao Trữ, bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ và quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Đưa ra những khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên trong tổ chức này
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong hệ thống của L.A. Care.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của riêng quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Không chịu hậu quả theo bất cứ hình thức nào khi quyết định về chăm sóc sức khỏe cho mình.
- Quyết định cách quý vị muốn được chăm sóc trong trường hợp quý vị bị bệnh hoặc thương tích đe dọa đến tính mạng.
- Thảo luận thẳng thắn về những lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp hoặc cần thiết về y tế cho các tình trạng của họ, bất kể chi phí hoặc khoản bao trả quyền lợi như thế nào.
- Được bày tỏ quan điểm qua than phiền hoặc kháng cáo, bằng lời nói hay bằng văn bản, về tổ chức, dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ đã nhận.
- Được nhận dịch vụ chăm sóc phối hợp.
- Được yêu cầu kháng cáo các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Được nhận các dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được nhận miễn phí tài liệu về chương trình dưới dạng văn bản bằng ngôn ngữ của quý vị.
- Được nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại nếu nhu cầu về ngôn ngữ của quý vị không được đáp ứng.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

5 | Quyền và trách nhiệm

- Được nhận các trợ cấp và dịch vụ phụ trợ miễn phí.
- Được nhận giúp đỡ về pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác.
- Được trình bày rõ ràng các chỉ thị trước.
- Được tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hoá gia đình, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang, Cơ Sở Dịch Vụ cho Người Da Đỏ, các dịch vụ cho bệnh lây truyền qua đường tình dục và Dịch Vụ Cấp Cứu bên ngoài hệ thống của L.A. Care theo luật liên bang.
- Yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, bao gồm thông tin về những trường hợp mà có thể yêu cầu một phiên điều trần cấp tốc.
- Nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa, như được quy định trong điều 45 CFR §164.524 và 164.526.
- Huỷ ghi danh theo yêu cầu. Những người hưởng bảo hiểm có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, người hưởng bảo hiểm nhận các dịch vụ theo Chương Trình Nuôi Trẻ Tạm Thời hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi; và các hội viên có các nhu cầu chăm sóc sức khoẻ đặc biệt.
- Được tiếp cận Dịch Vụ Mà Trẻ Em Vị Thành Niên Được Quyền Tự Chấp Thuận.
- Nhận tài liệu thông báo cho hội viên bằng văn bản dưới các hình thức khác (bao gồm hình thức chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, và băng thu âm) theo yêu cầu và kịp thời đối với hình thức được yêu cầu và phù hợp với Mục 14182 (b)(12) Bộ Luật W & I.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc xa lánh nào làm phương tiện ép buộc, kỷ luật, lợi ích hoặc trả đũa.
- Để nhận được thông tin về các phương án điều trị và phương án thay thế sẵn có, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị.
- Tự do thực hiện các quyền này mà không bị ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được đối xử bởi Nhà Thầu, nhà cung cấp dịch vụ hoặc Tiểu Bang.

Trách nhiệm của quý vị

Các hội viên L.A. Care có trách nhiệm sau:

- Đối xử tôn trọng và lịch sự với bác sĩ của mình, với tất cả những nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên. Quý vị có trách nhiệm phải đến đúng giờ trong các lần thăm khám hoặc gọi cho văn phòng bác sĩ ít nhất 24 tiếng trước giờ thăm khám để hủy bỏ hẹn hoặc hẹn lại.
- Cung cấp thông tin chính xác và càng nhiều thông tin càng tốt cho tất cả những nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và L.A. Care. Quý vị có trách nhiệm đi khám sức khỏe định kỳ và cho bác sĩ biết các vấn đề sức khỏe trước khi những vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- Thảo luận về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ, phát triển và đồng ý về các mục tiêu, cố gắng hết mình để hiểu vấn đề về sức khỏe của quý vị, và tuân theo chương trình điều trị và các hướng dẫn mà cả hai bên cùng thỏa thuận.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Báo cáo hành vi gian lận hoặc hành vi sai trái về chăm sóc sức khỏe cho L.A. Care. Quý vị có thể làm điều này mà không cần nêu tên bằng cách gọi số điện thoại miễn phí của Đường Dây Trợ Giúp Tuân Hành của L.A. Care **1-800-400-4889**, truy cập lacare.ethicspoint.com, hoặc gọi đến Đường Dây Nóng về Gian Lận và Lạm Dụng Medi-Cal của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (Department of Health Care Services, DHCS) miễn phí theo số **1-800-822-6222**.
- Đến phòng cấp cứu trong những trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ định của bác sĩ.

Thông Báo về Việc Giữ Thông Tin Riêng Tư

MỘT BÁO CÁO MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA L.A. CARE VỀ VIỆC BẢO VỆ TÍNH BẢO MẬT CỦA CÁC HỒ SƠ Y TẾ CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU.

THÔNG BÁO NÀY TRÌNH BÀY CÁCH THÔNG TIN Y TẾ CỦA QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ VÀ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TIẾP CẬN THÔNG TIN NÀY. VUI LÒNG ĐỌC CẨN THẬN.

Quý vị được nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua L.A. Care Health Plan (L.A. Care). Theo luật định, L.A. Care phải bảo vệ Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (Protected Health Information, PHI) của quý vị. L.A. Care cũng phải cung cấp cho quý vị thông báo này. Thông báo này cho quý vị biết chúng tôi được phép sử dụng và chia sẻ thông tin PHI của quý vị như thế nào. Thông báo này cũng cho quý vị biết quý vị có những quyền gì. Quý vị có thể bổ túc hoặc nói rõ hơn về quyền riêng tư theo luật tiểu bang.

"Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ" là gì?

Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ ("PHI") của quý vị là thông tin sức khỏe có tên của quý vị, số An Sinh Xã Hội, hoặc thông tin khác có thể khiến người khác biết quý vị là ai. Thí dụ, hồ sơ sức khỏe của quý vị là PHI vì trong đó có tên của quý vị.

Chúng Tôi Bảo Vệ PHI của Quý Vị Bằng Cách Nào

PHI có thể ở dạng lời nói, văn bản hoặc điện tử (trên máy tính). Theo luật định, L.A. Care phải bảo vệ PHI của quý vị và cho quý vị biết trách nhiệm pháp lý và việc giữ thông tin riêng tư của chúng tôi. L.A. Care phải cho quý vị biết khi thông tin PHI của quý vị không được giữ kín và bị tiết lộ.

Nhân viên của L.A. Care được huấn luyện cách sử dụng hoặc chia sẻ PHI tại L.A. Care. Nhân viên L.A. Care chỉ được tiếp cận thông tin cần thiết cho công việc của họ. Nhân viên L.A. Care bảo vệ những gì họ nói về PHI của quý vị. Ví dụ, nhân viên có thể không được nói về quý vị tại những nơi công cộng như trong hành lang. Nhân viên cũng bảo vệ những tài liệu bằng văn bản hoặc bằng hình thức điện tử có chứa PHI của quý vị.

Hệ thống điện toán của L.A. Care luôn luôn bảo vệ PHI. Một trong những cách chúng tôi làm điều này là dùng mật khẩu.

Máy fax, máy in, máy sao chụp, màn hình điện toán, máy trạm, đĩa đa phương tiện di động có chứa PHI của quý vị sẽ không được chia sẻ với những người không được phép tiếp cận. Nhân viên phải thu thập các văn bản có PHI từ máy fax, máy in và máy sao chụp. Nhân viên phải bảo đảm là những văn bản này chỉ được trao cho những người cần có. Các thiết bị đa phương tiện di động có chứa PHI được bảo vệ bằng mật khẩu. Màn hình điện toán và các máy trạm được khóa khi không sử dụng. Ngăn kéo và tủ hồ sơ cũng được khóa.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Thông Tin của Quý Vị là mang tính Cá Nhân và Riêng Tư

L.A. Care thu thập thông tin về quý vị khi quý vị tham gia vào chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi. L.A. Care sử dụng thông tin này để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc quý vị cần. L.A. Care cũng thu thập PHI từ bác sĩ của quý vị, phòng thí nghiệm và bệnh viện quý vị sử dụng. PHI này được dùng để chấp thuận và trả tiền cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Những Sửa Đổi đối với Thông Báo này

L.A. Care phải tuân thủ bản thông báo chúng tôi hiện đang sử dụng. L.A. Care có quyền thay đổi việc giữ thông tin riêng tư này. Bất cứ thay đổi nào cũng sẽ áp dụng cho tất cả PHI của quý vị, kể cả những thông tin chúng tôi đã có trước khi sự thay đổi được thực hiện. L.A. Care sẽ báo cho quý vị biết khi chúng tôi sửa đổi thông báo này.

Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng Và Chia Sẻ Thông Tin về Quý Vị Như Thế Nào

L.A. Care chỉ có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho các lý do chăm sóc sức khỏe. Một số thông tin mà chúng tôi sử dụng và chia sẻ là:

- Họ tên của quý vị
- Địa chỉ
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho quý vị
- Chi phí cho dịch vụ chăm sóc
- Tiền sử y tế của quý vị
- Ngôn ngữ mà quý vị sử dụng
- chủng Tộc/Dân Tộc

Theo luật của tiểu bang, L.A. Care sẽ thu thập thông tin về chủng tộc/dân tộc và ngôn ngữ ưu tiên. Quý vị có thể cảm thấy an toàn khi cung cấp thông tin này vì L.A. Care bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và chỉ được phép sử dụng hoặc tiết lộ thông tin đó cho các mục đích giới hạn. Chúng tôi không sử dụng thông tin đó để thực hiện phát hành hợp đồng bảo hiểm, định giá, hoặc xác định quyền lợi.

Sau đây là một số cách chúng tôi dùng và chia sẻ PHI của quý vị:

- **Điều trị:** Một số dịch vụ chăm sóc phải được chấp thuận trước khi quý vị được cung cấp. L.A. Care sẽ chia sẻ PHI với bác sĩ, bệnh viện và những người khác để mang lại sự chăm sóc quý vị cần.
- **Thanh toán chi phí:** L.A. Care có thể gửi hóa đơn đến những chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bác sĩ khác để những nơi này thanh toán.
- **Hoạt Động Chăm Sóc Sức Khỏe:** L.A. Care có thể sử dụng PHI để kiểm tra chất lượng của dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. L.A. Care có thể dùng PHI để kiểm toán, dùng trong các chương trình ngăn chặn gian lận, trong việc hoạch định và trong các hoạt động chức năng hàng ngày.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Việc Sử Dụng PHI của Quý Vị cho Các Mục Đích Khác

Theo luật pháp L.A. Care có thể sử dụng hoặc chia sẻ một số PHI:

L.A. Care được sử dụng PHI của quý vị để xét lại những quyết định về thanh toán chi phí hoặc để kiểm xem L.A. Care chăm sóc sức khỏe cho quý vị tốt như thế nào. L.A. Care cũng có thể chia sẻ PHI của quý vị với những người chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc với những người được quý vị chỉ định.

L.A. Care phải chia sẻ PHI của quý vị với chính phủ Hoa Kỳ khi họ kiểm tra xem L.A. Care tuân thủ quy tắc về quyền riêng tư đúng quy định như thế nào.

L.A. Care có thể chia sẻ thông tin của quý vị với những nhóm khác hỗ trợ công việc của chúng tôi. L.A. Care sẽ không làm việc này trừ khi những nhóm này đồng ý trên văn bản là sẽ giữ kín thông tin của quý vị.

L.A. Care có thể cung cấp PHI của quý vị cho những lý do liên quan đến sức khỏe công cộng:

- Phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật
- Báo cáo những ca sinh và tử vong
- Báo cáo tình trạng lạm dụng hoặc bỏ mặc trẻ em
- Báo cáo các vấn đề liên quan tới thuốc và những sản phẩm về sức khỏe khác
- Thông báo cho mọi người về những sản phẩm bị thu hồi
- Báo cho một người nào đó biết là họ có thể có nguy cơ mắc phải hoặc lây truyền một căn bệnh.

L.A. Care cũng có thể tiết lộ thông tin cho các cơ quan thẩm quyền biết trong trường hợp chúng tôi nghi ngờ quý vị là nạn nhân của sự lạm dụng, bỏ mặc, hoặc bạo hành trong gia đình. L.A. Care sẽ làm việc này chỉ khi nào quý vị đồng ý hoặc pháp luật yêu cầu.

Theo luật định, L.A. Care có thể tiết lộ PHI cho các cơ quan kiểm soát hoạt động để kiểm toán, kiểm tra hoặc thực thi biện pháp kỷ luật. Chính quyền dùng những hoạt động này theo dõi hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình của chính phủ và sự tuân thủ các đạo luật dân quyền.

Nếu quý vị có liên quan đến một vụ thưa kiện hay tranh chấp, L.A. Care có thể cung cấp PHI của quý vị tuân theo lệnh tòa án. L.A. Care cũng có thể cung cấp PHI của quý vị tuân theo trát tòa, yêu cầu cho khám xét hoặc những thủ tục hợp pháp khác do những người liên quan trong cuộc tranh chấp đưa ra.

L.A. Care chỉ thực hiện việc này nếu người yêu cầu thông tin này đã cố gắng cho quý vị biết về yêu cầu của họ, hoặc nếu người yêu cầu PHI của quý vị đã cố gắng hợp lý xin lệnh tòa án bảo vệ cho thông tin này.

L.A. Care có thể cung cấp PHI khi được một viên chức thi hành luật pháp yêu cầu:

- Để tuân theo lệnh tòa án, trát tòa, lệnh khám xét, hoặc lệnh triệu tập
- Để tìm kẻ tình nghi tội phạm, người đào tẩu, nhân chứng trước tòa hoặc người mất tích
- Về một nạn nhân của một tội ác khi chúng tôi không thể có được sự cho phép của người đó
- Về một cái chết mà chúng tôi cho rằng do một hành vi tội ác gây ra
- Về một hành vi tội phạm trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

5 | Quyền và trách nhiệm

L.A. Care có thể cung cấp PHI cho nhân viên điều tra hoặc giám định viên y khoa để nhận diện người đã chết hoặc xác định nguyên nhân gây thiệt mạng. L.A. Care có thể cung cấp PHI cho giám đốc các nhà tang lễ để họ thực hiện công việc cần thiết.

Nếu quý vị là người hiến tạng, L.A. Care có thể cung cấp PHI của quý vị cho các nhóm hoạt động về hiến tạng và mô.

Trong một số trường hợp, L.A. Care có thể sử dụng và cung cấp PHI của quý vị cho mục đích nghiên cứu sức khỏe. Tất cả các công trình nghiên cứu đều phải trải qua một thủ tục chấp thuận đặc biệt.

L.A. Care có thể sử dụng và tiết lộ PHI để ngăn chặn một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một người hoặc công chúng. L.A. Care chỉ tiết lộ thông tin này cho người mà có thể giúp ngăn chặn mối đe dọa này. Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc cung cấp thông tin cần thiết cho nhân viên thực thi pháp luật để lùng bắt tội phạm.

Nếu quý vị là quân nhân, L.A. Care có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cơ quan thẩm quyền quân đội. L.A. Care cũng có thể tiết lộ thông tin về các quân nhân ngoại quốc cho các cơ quan thẩm quyền quân đội ngoại quốc.

L.A. Care có thể tiết lộ PHI của quý vị cho viên chức chính quyền liên bang nhằm mục đích giữ an ninh quốc gia. Các viên chức này có thể sử dụng thông tin này để bảo vệ cho Tổng Thống, những người khác hoặc nguyên thủ các quốc gia, hoặc để thực hiện những cuộc điều tra đặc biệt.

L.A. Care có thể tiết lộ PHI để tuân thủ luật pháp liên quan đến bồi thường lao động hoặc các luật lệ khác.

Khi Cần Giấy Cho Phép Bằng Văn Bản

Nếu L.A. Care muốn sử dụng PHI của quý vị theo cách không liệt kê trên đây, chúng tôi phải có giấy cho phép của quý vị. Ví dụ, dùng hoặc chia sẻ PHI cho mục đích tiếp thị hoặc kinh doanh phải có sự chấp thuận của quý vị. Nếu chúng tôi dùng hoặc chia sẻ những ghi chú điều trị tâm lý, chúng tôi cũng phải có sự chấp thuận của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi dùng hoặc chia sẻ thông tin, quý vị vẫn có thể thu hồi sự chấp thuận này lại bằng văn bản bất cứ lúc nào.

Quyền Giữ Thông Tin Riêng Tư của Quý Vị Là Gì?

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi không được dùng hoặc chia sẻ PHI của quý vị. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền vào cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, L.A. Care có thể điền mẫu này thay cho quý vị. L.A. Care có thể không đồng ý thực hiện điều quý vị yêu cầu. Nếu L.A. Care không thể thực hiện điều quý vị yêu cầu, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi chỉ liên lạc với quý vị bằng văn bản, hoặc tại một địa chỉ nào khác, dùng hộp thư hoặc qua điện thoại. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền vào cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, L.A. Care có thể điền mẫu này thay cho quý vị. L.A. Care sẽ đồng ý thực hiện điều quý vị yêu cầu nếu hợp lý.

Quý vị có quyền xem và yêu cầu được cấp bản sao PH của quý vị. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền vào cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, L.A. Care có thể điền mẫu này thay cho quý vị. Quý vị có thể phải trả tiền cho chi phí làm bản sao và bưu phí gửi đến quý vị. Theo luật định, L.A. Care có quyền không cho quý vị xem một vài phần trong hồ sơ của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sửa đổi hồ sơ của quý vị nếu hồ sơ không chính xác. L.A. Care sẽ gửi đến quý vị một mẫu để quý vị điền vào cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi sửa đổi những gì. Hoặc, L.A. Care có thể điền mẫu này thay cho quý vị. L.A. Care sẽ báo cho quý vị biết chúng tôi có sửa đổi những thông tin này được hay không. Nếu L.A. Care không sửa đổi thông tin được, chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết lý do. Quý vị có thể yêu cầu L.A. Care xét lại quyết định của chúng tôi nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Quý vị cũng có thể gửi thư cho chúng tôi cho biết tại sao quý vị không đồng ý với thông tin trong hồ sơ của chúng tôi. L.A. Care sẽ giữ bản trình bày của quý vị trong hồ sơ của quý vị.

Quý vị có quyền được cấp danh sách những trường hợp chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị, gồm có những thông tin:

- Người mà L.A. Care đã chia sẻ thông tin
- Thời điểm L.A. Care đã chia sẻ thông tin
- Vì những lý do nào
- Thông tin nào đã được chia sẻ

Danh sách này sẽ trình bày thông tin trong sáu năm gần đây nhất, trừ khi quý vị yêu cầu một khoảng thời gian ngắn hơn. Danh sách này sẽ không bao gồm thông tin đã chia sẻ trước ngày 14 tháng Tư, năm 2003. Danh sách này sẽ không bao gồm thời điểm L.A. Care chia sẻ thông tin với quý vị, khi chúng tôi đã được quý vị cho phép, hoặc nhằm mục đích điều trị, thanh toán, hoặc thực hiện các hoạt động trong chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Quý vị có quyền yêu cầu được cấp bản in của thông báo này. Quý vị có thể tìm thấy thông báo này trên trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ lacare.org. Hoặc quý vị có thể gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Quý Vị Có Thể Liên Lạc Với Chúng Tôi Bằng Cách Nào để Sử Dụng các Quyền của Mình?

Nếu quý vị muốn sử dụng các quyền trong thông báo này, vui lòng gọi chúng tôi hoặc viết thư cho chúng tôi gửi về:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Email: PrivacyOfficer@lacare.org



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

5 | Quyền và trách nhiệm

Khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng L.A. Care đã không bảo vệ PHI của quý vị, quý vị có quyền khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (hay đơn than phiền) bằng cách liên lạc với chúng tôi theo địa chỉ:

L.A. Care Member Services
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Email: PrivacyOfficer@lacare.org

Quý vị cũng có thể liên lạc với:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Điện thoại: **1-800-368-1019**
Số fax: **1-415-437-8329**
TTY/TDD: **1-800-537-7697**
Email: ocrmail@hhs.gov

Chỉ Áp Dụng Cho Hội Viên Medi-Cal:
California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
Điện thoại: **1-866-866-0602**
TTY/TDD: **877-735-2929**
Số fax: **916-440-7680**
Địa chỉ email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Sử Dụng Quyền của Quý Vị Mà Không Lo Ngại

L.A. Care không được trút quyền quý vị được chăm sóc sức khỏe hoặc làm tổn hại đến quý vị dưới bất kỳ hình thức nào nếu quý vị gửi đơn khiếu nại hoặc sử dụng quyền giữ thông tin riêng tư trong thông báo này.

Ngày Hiệu Lực

Chính sách về giữ thông tin riêng tư của L.A. Care có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng Tư, năm 2003. Thông báo này đã được hiệu chỉnh và có hiệu lực vào ngày 1 tháng Chín, năm 2015.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Thắc Mắc

Nếu quý vị có thắc mắc gì về thông báo này và muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi hoặc viết thư cho chúng tôi về địa chỉ:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: 1-888-839-9909
TTY: 711
Email: PrivacyOfficer@lacare.org

Quý Vị Cần Thông Báo Này Bằng Ngôn Ngữ Hoặ Định Dạng Khác Không

Nếu quý vị muốn nhận thông báo này bằng những ngôn ngữ khác (tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Trung Quốc, tiếng Ba Tư, tiếng Hindi, tiếng Hmong, tiếng Nhật Bản, tiếng Khơ-me, tiếng Hàn Quốc, tiếng Lào, tiếng Punjab, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Thái hoặ tiếng Việt), bản in khổ lớn, băng thu âm hoặ những định dạng khác (theo yêu cầu), vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số 1-888-839-9909, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả những ngày lễ. Người dùng TTY vui lòng gọi số 711.

Quý vị cũng có thể gửi thư về cho L.A. Care đến địa chỉ:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Email: PrivacyOfficer@lacare.org

Thông báo về luật

Có nhiều luật áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị cho dù những luật này không được bao gồm hoặ giải thích trong cẩm nang này. Các luật chính áp dụng cho cuốn cẩm nang này là các luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Những luật của liên bang và tiểu bang khác cũng có thể được áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách bên trả tiền sau cùng

Đôi khi có người khác phải thanh toán trước cho những dịch vụ mà L.A. Care cung cấp cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị bị tai nạn xe cộ hoặ nếu bị chấn thương tại sở làm, công ty bảo hiểm hoặ tổ chức Bảo Hiểm Bồi Thường Lao Động phải thanh toán trước.

Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California có quyền và trách nhiệm thu tiền đối với các dịch vụ Medi-Cal được bao trả mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-839-9909 (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặ gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ [lacare.org](https://www.lacare.org).

5 | Quyền và trách nhiệm

Chương trình Medi-Cal tuân thủ các quy định và luật lệ của tiểu bang và liên bang liên quan tới trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người được hưởng bảo hiểm. L.A. Care sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm là chương trình Medi-Cal là bên trả tiền sau cùng.

Thông báo về phục hồi tài sản

Tiểu Bang California phải tìm kiếm khoản hoàn trả từ tài sản của một hội viên L.A. Care quá cố cho:

- Các dịch vụ mà hội viên này nhận vào hoặc sau sinh nhật lần thứ 55 của mình.
- Bất kỳ khoản thanh toán nào khác cho các dịch vụ mà hội viên này nhận từ các nhà cung cấp dịch vụ không phải với L.A. Care.

Để tìm hiểu thêm về việc phục hồi tài sản, vui lòng gọi **916-650-0590**.

Thông Báo Hành Động

L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Hành Động (NOA) vào bất kỳ thời điểm nào mà L.A. Care từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo L.A. Care.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể gặp với L.A. Care:

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

Quý vị có thể sử dụng quy trình than phiền và kháng cáo của L.A. Care để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không tước đi bất kỳ quyền pháp lý và biện pháp giải quyết nào của quý vị. L.A. Care sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị nếu quý vị nộp đơn khiếu nại L.A. Care. Việc để L.A. Care biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Quý vị hãy luôn liên lạc với L.A. Care trước để cho L.A. Care biết về vấn đề của quý vị. Quý vị vui lòng gọi cho chúng tôi 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Điều này sẽ không tước đi bất kỳ quyền pháp lý nào của quý vị. L.A. Care cũng sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị nếu quý vị nộp đơn khiếu nại chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Nếu đơn than phiền hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care, DMHC) California theo số **1-888-HMO-2219** (TTY **1-877-688-9891**).

Viên Thanh Tra Quản Trị Dịch Vụ Chăm Sóc Medi-Cal thuộc Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California cũng có thể giúp đỡ quý vị. Họ có thể giúp nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi, hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Họ cũng có thể giúp nếu quý vị chuyển chỗ ở và gặp rắc rối khi nhận dịch vụ Medi-Cal đã được chuyển tới quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Viên Thanh Tra từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**.

Quý vị cũng có thể nộp một đơn than phiền tới văn phòng xét tính hội đủ tiêu chuẩn tại quận của quý vị về tính hội đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc mình có thể nộp đơn than phiền của quý vị tới ai, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**)

Khiếu Nại

Khiếu nại (hay than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với dịch vụ mà quý vị đang nhận từ L.A. Care hoặc một nhà cung cấp dịch vụ khác. Không có giới hạn thời gian cho việc nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại L.A. Care vào bất kỳ thời điểm nào qua điện thoại, trực tiếp, bằng văn bản, gửi fax hoặc nộp trực tuyến.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

6 | Báo cáo và giải quyết than phiền

- **Qua điện thoại:** Xin gọi cho L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ. Vui lòng cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên quý vị và lý do quý vị khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào đơn. Hãy chắc chắn quý vị ghi tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và lý do quý vị khiếu nại. Hãy cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu qua đường bưu điện tới:

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

- **Bằng fax: 213-438-5748**

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của L.A. Care. Vào trang **lacare.org**.

Nếu quý vị cần được giúp điền đơn khiếu nại, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin quý vị gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại của quý vị, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một bức thư cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Trong vòng 30 ngày, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một bức thư khác để cho quý vị biết chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào.

Nếu quý vị muốn L.A. Care đưa ra quyết định nhanh vì thời gian dùng để giải quyết đơn khiếu nại của quý vị có thể khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị rơi vào nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét cấp tốc (nhanh).

Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care sẽ duyệt xét yêu cầu và tình trạng y tế của quý vị để đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

Kháng Cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là yêu cầu L.A. Care duyệt xét và thay đổi quyết định của chúng tôi về khoản bao trả đối với dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc kết thúc dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi thì quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị nếu có sự cho phép bằng văn bản của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày trên NOA mà quý vị nhận được. Nếu quý vị đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục được điều trị, quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được gửi đến cho quý vị hoặc trước ngày L.A. Care cho biết là dịch vụ sẽ chấm dứt. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo, vui lòng cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo qua điện thoại, trực tiếp, bằng thư, bằng fax hoặc nộp trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Xin gọi cho L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ. Hãy cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị đang kháng cáo.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào đơn. Hãy chắc chắn quý vị điền tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu qua đường bưu điện tới:

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

- **Bằng fax: 213-438-5748**

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của L.A. Care. Vào trang **lacare.org**.

Nếu quý vị cần được giúp điền đơn kháng cáo, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin quý vị gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một bức thư cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo của quý vị. Trong vòng 30 ngày, L.A. Care sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi quyết định nhanh vì thời gian dùng để giải quyết kháng cáo của quý vị có thể khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị rơi vào nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care sẽ duyệt xét yêu cầu và tình trạng y tế của quý vị để đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Những điều cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng cáo

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo và nhận được một bức thư (Thông Báo về Giải Quyết Kháng Cáo) từ L.A. Care cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận được thư cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi và đã quá hạn 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu tiến hành **Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội (DSS) và một quan tòa sẽ cứu xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu **Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (Independent Medical Review, IMR)** từ DMHC và một người duyệt xét bên ngoài không liên quan đến L.A. Care sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hay còn gọi là IMR.

Quý vị có thể yêu cầu cả thủ tục IMR lẫn Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cùng một lúc. Quý vị cũng có thể yêu cầu trước một thủ tục để xem thủ tục này có giải quyết được vấn đề của quý vị hay không. Nếu quý vị yêu cầu thủ tục IMR trước nhưng không đồng ý với quyết định của thủ tục này, quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sau đó. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã thực hiện, quý vị không thể yêu cầu thủ tục IMR. Trong trường hợp này, quyết định của Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định cuối cùng.

Các mục dưới đây sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách thức yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc IMR.

Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR)

IMR được thực hiện khi người cứu xét bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn tiến hành thủ tục IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo L.A. Care. Nếu quý vị không được chương trình bảo hiểm sức khỏe trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe thì sau đó quý vị có thể yêu cầu thủ tục IMR. Quý vị phải yêu cầu tiến hành thủ tục IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo.

Quý vị có thể được tiến hành thủ tục IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Trường hợp này là khi tình trạng sức khỏe của quý vị nguy kịch hoặc yêu cầu bị từ chối vì biện pháp điều trị được xem là mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu.

Đoạn dưới đây trình bày thông tin về cách yêu cầu thủ tục IMR. Xin lưu ý là từ ngữ “than phiền” dùng để nói về cả “khiếu nại” lẫn “kháng cáo”.

Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm quản lý các chương trình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) và sử dụng quy trình than phiền của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với cơ quan này. Khi sử dụng thủ tục than phiền này, quý vị sẽ không bị mất quyền pháp lý hoặc biện pháp giải quyết nào có thể dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết than phiền liên quan tới một trường hợp cấp



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

cứ, than phiền chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc than phiền đã quá 30 ngày mà vẫn chưa được giải quyết, quý vị có thể gọi cho cơ quan này để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện tiến hành thủ tục Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện tiến hành IMR, thủ tục IMR sẽ cứu xét khách quan về những quyết định y tế do một chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc thủ tục điều trị được đề nghị, quyết định bao trả cho những thủ tục điều trị mang tính nghiên cứu hoặc thí nghiệm và những tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc cần gấp. Cơ quan này cũng có số điện thoại miễn phí (1-888-HMO-2219) và đường dây TDD (1-877-688-9891) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang Mạng của cơ quan <http://www.hmohelp.ca.gov> có mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn yêu cầu IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là cuộc họp với những người đến từ Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS). Quan tòa sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang chỉ khi quý vị đã nộp đơn kháng cáo L.A. Care và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của quý vị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết về quyết định đối với kháng cáo. PCP của quý vị có thể yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị nếu có sự cho phép của quý vị bằng văn bản và nếu PCP của quý vị nhận được chấp thuận từ DSS. Quý vị cũng có thể gọi cho DSS để yêu cầu Tiểu Bang chấp thuận yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của PCP quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại hoặc đường bưu điện.

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi Đơn Vị Phản Hồi Công Cộng của DSS theo số 1-800-952-5253 (TDD 1-800-952-8349).
- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Hãy 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 được giúp yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin quý vị gọi số 1-888-839-9909 (TTY: 711).

Tại phiên điều trần, quý vị hoặc đại diện của quý vị đứng về phía quý vị. Chúng tôi sẽ đứng về phía chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để quan tòa quyết định trường hợp của quý vị. L.A. Care phải tuân theo phán quyết của quan tòa.

Nếu quý vị muốn DSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang có thể khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị rơi vào nguy hiểm thì quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với DSS và yêu cầu tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). DSS phải đưa ra quyết định không chậm hơn 3 ngày làm việc sau khi DSS nhận được yêu cầu của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-888-839-9909 (TTY: 711).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng nhà cung cấp dịch vụ hoặc người nhận Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng thì quý vị có quyền báo cáo về hành vi đó.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Giả mạo hồ sơ y tế
- kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Việc lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người nhận quyền lợi bao gồm:

- Cho mượn, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cho người nào khác
- Việc nhận các biện pháp điều trị hoặc thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đi đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác

Để báo cáo về hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi 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 môn của người đó nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp ngày diễn ra sự kiện và tóm lược chính xác điều gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến địa chỉ:

L.A. Care Health Plan
Special Investigations Unit
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

Hoặc bằng cách gọi cho Đường Dây Trợ Giúp Tuân Hành 24/7 theo số **800-400-4889**.

Hoặc bằng cách gửi thông tin qua email tới địa chỉ ReportingFraud@lacare.org

Hoặc bằng cách báo cáo thông tin trực tuyến tại trang lacare.ethicspoint.com.

Mọi báo cáo có thể được thực hiện ẩn danh.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

7. Số và từ ngữ quan trọng cần biết

Số điện thoại quan trọng

- Ban dịch vụ hội viên L.A. Care
L.A. Care member services **1-888-839-9909** (TTY: 711)
- Đường Dây Tư Vấn Y Tá 24 Giờ của L.A. Care
L.A. Care's 24-Hour Nurse Advice Line **1-800-249-3619** (TTY: 711)
- Đường Dây Trợ Giúp Tuân Hành của L.A. Care
L.A. Care Compliance Helpline **1-800-400-4889**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care
L.A. Care Family Resource Centers – **1-877-287-6290**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Inglewood
L.A. Care Family Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Lynwood
L.A. Care Family Resource Center – Lynwood **1-310-661-3000**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Pacoima
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Palmdale
L.A. Care Family Resource Center – Palmdale **1-213-438-5580**
- Dịch Vụ cho Người Khuyết Tật
 - Dịch Vụ Tiếp Âm California
California Relay Service (CRS) — (TTY: 711)
 - Sprint **1-888-877-5379**
 - MCI **1-800-735-2922**
 - Đường Dây Thông Tin về Sắc Luật Người Mỹ Khuyết Tật
Americans with Disabilities Act (ADA) Information **1-800-514-0301**
(TTY: **1-800-514-0383**)



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7 | Số và từ ngữ quan trọng cần biết

- Dịch Vụ cho Trẻ Em
 - Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em California
California Children's Services (CCS) **1-800-288-4584**
 - Chương Trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật cho Trẻ Em
Child Health and Disability Prevention (CHDP) **1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)**
- Các Dịch Vụ của Tiểu Bang California
 - Bộ Y Tế Tiểu Bang California
California State Department of Health Services (DHCS) **1-916-445-4171**
 - Văn Phòng Thanh Tra và Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên của Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal
Medi-Cal Managed Care Office of the Ombudsman **1-888-452-8609**
 - Người Hưởng Bảo Hiểm Denti-Cal
Denti-Cal Beneficiary **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**
 - Sở Dịch Vụ Xã Hội Tiểu Bang California
California Department of Social Services (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Ban Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe
Department of Managed Health Care (DMHC) **1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219)**
(TDD **1-877-688-9891**)
- Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options):
 - Tiếng Ả Rập **1-800-576-6881**
 - Tiếng Armenia **1-800-840-5032**
 - Tiếng Campuchia/Khmer **1-800-430-5005**
 - Tiếng Quảng Đông **1-800-430-6006**
 - Tiếng Anh **1-800-430-4263**
 - Tiếng Ba Tư **1-800-840-5034**
 - Tiếng Hmong **1-800-430-2022**
 - Tiếng Hàn **1-800-576-6883**
 - Tiếng Lào **1-800-430-4091**
 - Tiếng Quan Thoại **1-800-576-6885**
 - Tiếng Nga **1-800-430-7007**
 - Tiếng Tây Ban Nha **1-800-430-3003**
 - Tiếng Tagalog **1-800-576-6890**
 - Tiếng Việt **1-800-430-8008**
 - TTY: **1-800-430-7077**



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Văn Phòng Dân Quyền Hoa Kỳ
U.S. Office for Civil Rights **1-866-627-7748**
- Chương Trình Phụ Cấp An Sinh Xã Hội thuộc Sở An Sinh Xã Hội
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI) **1-800-772-1213**
- Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng: Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Customer Service Center
1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
- Đường Dây Thông Tin Công Cộng DPSS (DPSS Public Charge Information Lines)
 - Sở Y Tế Quận Los Angeles
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-250-8055**
 - Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles
Los Angeles County Department of Mental Health **1-800-854-7771**
 - Chương Trình dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ
Women, Infant and Children Program (WIC) **1-888-942-9675**



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Từ ngữ cần biết

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc bác sĩ có chuyên khoa): Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề về chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị xương bị gãy; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim mạch. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để gặp bác sĩ chuyên khoa.

Bảo hiểm y tế: Khoản bao trả bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và giải phẫu bằng cách trả lại cho người được bảo hiểm các chi phí chữa bệnh hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Bệnh nặng: Bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Bệnh ở giai đoạn cuối: Tình trạng y tế không thể thay đổi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu bệnh xảy ra sau quá trình tự nhiên.

Bệnh viện có tham gia chương trình bảo hiểm: Một bệnh viện được cấp phép ký hợp đồng với L.A. Care để cung cấp các dịch vụ cho hội viên ở thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được bao trả mà một số bệnh viện tham gia chương trình bảo hiểm có thể cung cấp cho các hội viên bị hạn chế bởi các chính sách về duyệt xét sử dụng và đảm bảo chất lượng của L.A. Care hoặc hợp đồng của L.A. Care với bệnh viện.

Bệnh viện: Nơi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Bộ phận cơ thể giả: Bộ phận cơ thể giả gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị thiếu.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được L.A. Care bao trả; các dịch vụ không được bao trả.

Các dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định: Các dịch vụ quý vị nhận sau khi tình trạng y tế cấp cứu được ổn định.

Các dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ trong khi hội viên ở bất cứ nơi nào bên ngoài khu vực dịch vụ.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho kế hoạch hoá gia đình, các bệnh nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, xâm hại tình dục và phá thai.

Các dịch vụ và thiết bị cải thiện chức năng: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, tìm hiểu hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động trong cuộc sống hàng ngày.

Các 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 làm việc với L.A. Care hoặc thuộc hệ thống của L.A. Care. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care phải có giấy phép hành nghề ở California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà L.A. Care bao trả.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho một số loại dịch vụ như kế hoạch hoá gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ Khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Các kiểu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Nhà thánh học là nhà cung cấp dịch vụ kiểm tra thánh giá.
- Y tá hộ sinh có chứng nhận là y tá chăm sóc cho quý vị trong thai kỳ và sinh con.
- Bác sĩ chuyên khoa gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở mọi lứa tuổi.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường.
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ được đào tạo đặc biệt về nội khoa, bao gồm cả bệnh tật.
- Y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề là y tá có giấy phép làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Cố vấn là người giúp đỡ quý vị giải quyết các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế có chứng nhận là người không được cấp phép, giúp bác sĩ cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị.
- Người hành nghề cấp trung là tên được sử dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ hoặc y tá cấp cao.
- Y tá gây mê là y tá thực hiện gây mê cho quý vị.
- Y tá cấp cao hoặc phụ tá bác sĩ là người làm việc tại y viện hoặc văn phòng của bác sĩ để chẩn đoán, điều trị và chăm sóc cho quý vị, trong giới hạn.
- Bác sĩ sản/bác sĩ phụ khoa (Ob/Gyn) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, bao gồm trong thai kỳ và sinh con.
- Bác sĩ trị liệu vận động là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị lấy lại các kỹ năng và hoạt động hàng ngày sau khi bị bệnh hoặc chấn thương.
- Bác sĩ nhi đồng là bác sĩ điều trị cho trẻ em từ khi sinh ra cho đến suốt những năm tuổi thiếu niên.
- Bác sĩ vật lý trị liệu là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị lấy lại sức mạnh của cơ thể sau khi bị bệnh hoặc chấn thương.
- Bác sĩ chuyên khoa chân là bác sĩ chăm sóc bàn chân của quý vị.
- Nhà tâm lý học là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.
- Y tá có đăng ký là y tá được đào tạo nhiều hơn y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề và có giấy phép để thực hiện một số công việc với bác sĩ của quý vị.
- Bác sĩ chuyên khoa hô hấp là nhà cung cấp dịch vụ giúp đỡ vấn đề thở của quý vị.
- Bác sĩ trị liệu âm ngữ là nhà cung cấp dịch vụ giúp đỡ quý vị về vấn đề âm ngữ.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc cần thiết y tế): Các loại dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống; tránh cho bệnh nhân không mắc bệnh nặng hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng; hoặc giảm cơn đau nặng thông qua chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, ốm đau hoặc chấn thương.

Cấp tính: Tình trạng y tế xảy ra bất ngờ, đòi hỏi chăm sóc y tế nhanh và không kéo dài.

Chăm sóc cần gấp (hoặc dịch vụ cần gấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tật hoặc tình trạng không cấp cứu mà cần chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cần gấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận được.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc giảm cảm giác khó chịu về thể xác, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối (không được kỳ vọng sống lâu hơn 6 tháng).

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại cơ sở trong thời gian lâu hơn tháng nhập viện.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7 | Số và từ ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được bao trả cung cấp bởi y tá được cấp phép, kỹ thuật viên và/hoặc các nhà trị liệu trong khi ở Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc tại nhà của hội viên.

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám khỏe mạnh cho trẻ em, hay dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc để giảm cảm giác khó chịu về thể xác, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh nặng.

Chăm sóc liên tục: Khả năng của một hội viên trong chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của họ trong thời gian lên đến 12 tháng mà không bị gián đoạn dịch vụ, nếu nhà cung cấp dịch vụ và L.A. Care đồng ý.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc chăm sóc giải phẫu được thực hiện tại bệnh viện mà không cần nhập viện như một bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để nhận chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc địa điểm khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế quý vị cần.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Việc kiểm tra được thực hiện bởi bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự hướng dẫn của bác sĩ được luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem có tình trạng y tế cấp cứu không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chăm sóc theo dõi: Chăm sóc định kỳ với bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

Chấp thuận trước (phê duyệt trước): Một thủ tục chính thức đòi hỏi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải có được chấp thuận để cung cấp các dịch vụ hoặc các thủ thuật cụ thể.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, y viện, dược phòng và bệnh viện cho người nhận Medi-Cal đã ghi danh vào chương trình đó. L.A. Care là chương trình chăm sóc có quản lý.

Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (California Children's Services, CCS): Chương trình cung cấp dịch vụ cho trẻ em lên đến 21 tuổi mắc một số bệnh và vấn đề sức khỏe.

Chương trình dò tìm, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT): Chương trình liên bang giúp tìm và ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe của trẻ em tham gia Medi-Cal từ khi mới sinh đến 21 tuổi. Ở California, chương trình này được gọi là chương trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật cho Trẻ Em (Child Health and Disability Prevention, CHDP).

Chương Trình Phòng Chống Bệnh và Khuyết Tật Tiểu Bang California (California Health and Disability Prevention, CHDP): Chương trình y tế công cộng bồi hoàn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công và tư đối với các đánh giá sớm tình trạng sức khỏe nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và tình trạng khuyết tật ở trẻ nhỏ và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp trẻ nhỏ và thanh thiếu niên đủ tiêu chuẩn có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

Chương trình: Xem chương trình chăm sóc có quản lý.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi phụ nữ ở ba giai đoạn sinh nở và không thể được chuyển an toàn kịp thời đến bệnh viện khác trước khi sinh hay việc chuyển viện có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc em bé chưa sinh.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ mỗi ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

Cơ sở y tế: Mô hình chăm sóc sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý chăm sóc bản thân của các hội viên và giảm chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care.

Danh mục thuốc: Danh sách thuốc hoặc vật phẩm đáp ứng một số tiêu chí và được phê duyệt cho hội viên.

Danh sách thuốc ưu tiên (preferred drug list, PDL): Một danh sách thuốc đã được chấp thuận bởi chương trình chăm sóc sức khỏe này mà bác sĩ của quý vị có thể chỉ định cho quý vị. Còn được gọi là danh mục thuốc.

DHCS: Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Dịch vụ chăm sóc chính: Xem phần dịch vụ chăm sóc định kỳ.

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi người được cấp phép theo luật của tiểu bang để thực hành y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do các bác sĩ cung cấp trong khi quý vị được nhập viện mà bị tính hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

Dịch vụ không được bao trả: Dịch vụ mà L.A. Care không bao trả.

Dịch vụ phục vụ người lớn qua tổ chức trong cộng đồng (community-based adult services, CBAS): Các dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn dành cho bệnh nhân ngoại trú, dựa trên cơ sở, các dịch vụ xã hội, phương pháp trị liệu, chăm sóc cá nhân, huấn luyện và hỗ trợ cho gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, dịch vụ chuyên chở và các dịch vụ khác cho các hội viên hội đủ tiêu chuẩn.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt:

- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:
 - Dịch vụ sức khỏe tâm thần (đánh giá, phát triển chương trình, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ thêm)
 - Dịch vụ trợ giúp dùng thuốc
 - Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ can thiệp cơn khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định cơn khủng hoảng
 - Dịch vụ quản lý bệnh trạng theo mục tiêu
 - Dịch vụ trị liệu sức khỏe hành vi



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7 | Số và từ ngữ quan trọng cần biết

- Điều phối chăm sóc đặc biệt (intensive care coordination, ICC)
- Dịch vụ chăm sóc đặc biệt tại nhà (intensive home-based services, IHBS)
- Chăm sóc trị liệu tăng cường (therapeutic foster care, TFC)
- Dịch vụ nội trú:
 - Dịch vụ trị liệu tại nhà nội trú cho người lớn
 - Dịch vụ trị liệu tại nhà nội trú cho cơn khủng hoảng khẩn cấp
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:
 - Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Dịch vụ sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân ngoại trú: Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ mức nhẹ đến mức trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần riêng cho cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
- Cố vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm, nguồn tiếp liệu và bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế nhằm mục tiêu đến toàn bộ dân cư. Trong số những dịch vụ này có dịch vụ phân tích tình trạng sức khỏe, giám sát y tế, nâng cao sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng ngừa và ứng phó thảm họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Treatment, BHT): Điều trị sức khỏe hành vi (BHT) bao gồm các dịch vụ và các chương trình điều trị, chẳng hạn như chương trình phân tích hành vi ứng dụng và chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, phát triển hoặc khôi phục, trong phạm vi khả thi tối đa, chức năng của một cá nhân.

DMHC: Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát các chương trình quản trị chăm sóc sức khỏe.

Giải phẫu chỉnh hình: Giải phẫu khi xảy ra vấn đề với một bộ phận của cơ thể. Vấn đề này có thể do dị tật bẩm sinh, bệnh tật hoặc chấn thương gây ra. Điều này cần thiết về mặt y tế để làm cho bộ phận cơ thể đó trông đẹp hơn hoặc hoạt động chức năng tốt hơn.

Gian lận: Hành vi cố ý lừa dối hoặc xuyên tạc của một người biết rằng hành vi lừa dối có thể dẫn đến việc cung cấp quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị nói rằng quý vị có thể được chăm sóc bởi một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc và dịch vụ được bao trả đòi hỏi phải có giấy giới thiệu và phê duyệt trước. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị đối với các dịch vụ sau:



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Chăm sóc cấp cứu
- Dịch vụ chăm sóc Sản/Phụ Khoa từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care
 - Phòng ngừa hoặc điều trị trong thai kỳ, bao gồm phòng tránh thai, dịch vụ tránh thai khẩn cấp, xét nghiệm thử thai, chăm sóc tiền sản, thủ thuật phá thai và các thủ thuật liên quan đến phá thai.
- Các dịch vụ nhạy cảm
 - Khám dò tìm, phòng ngừa, xét nghiệm, chẩn đoán và điều trị các bệnh nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục và các bệnh lây truyền qua đường tình dục.
 - Việc chẩn đoán và điều trị xâm phạm tình dục hoặc hiếp dâm, bao gồm việc thu thập bằng chứng y khoa liên quan đến hiếp dâm hoặc xâm phạm tình dục bị cáo buộc.
 - Khám dò tìm, phòng ngừa, xét nghiệm, chẩn đoán và điều trị vi rút suy giảm miễn dịch (HIV) ở người.
- Dịch vụ chăm sóc kế hoạch hóa gia đình
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên môn dành cho bệnh nhân ngoại trú

Hệ thống: Nhóm bác sĩ, y viện, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác đã ký hợp đồng với L.A. Care để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Hội viên: Người hưởng bảo hiểm Medi-Cal hội đủ điều kiện bất kỳ đã ghi danh với L.A. Care được nhận các Dịch Vụ Được Bao Trữ.

Hủy bỏ việc ghi danh: Để ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn hoặc thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký tên vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc quý vị hãy gọi cho HCO và hủy bỏ việc ghi danh qua điện thoại.

Kháng cáo: Hội viên yêu cầu L.A. Care duyệt xét và thay đổi quyết định đã có về khoản bao trả đối với dịch vụ đã yêu cầu.

Khiếu nại: Hội viên diễn tả bằng lời hoặc bằng văn bản về sự không hài lòng đối với L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc chất lượng chăm sóc hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại cũng giống như than phiền.

Khoản bao trả (các dịch vụ được bao trả): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho các hội viên của L.A. Care, tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong EOC này và bất kỳ bản sửa đổi nào.

Khoản bao trả thuốc theo toa bác sĩ: Khoản bao trả cho các loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ kê toa.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý L.A. Care phục vụ. Bao gồm cả Quận Los Angeles.

Lệ phí bảo hiểm: Số tiền trả cho khoản bao trả; chi phí bao trả.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi hơn bị khuyết tật và những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn phải thẩm tách hoặc cấy ghép thận, đôi khi được gọi là ESRD).



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7 | Số và từ ngữ quan trọng cần biết

Nằm bệnh viện: Nhập viện để điều trị như một bệnh nhân nội trú.

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

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị có cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị gặp trường hợp cấp cứu.
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc Sản/Phụ Khoa (Ob/Gyn).
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm.
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc kế hoạch hóa gia đình.

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi đồng
- Bác sĩ chuyên khoa gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- FQHC hoặc RHC
- Y tá cấp cao
- Phụ tá bác sĩ
- Y viện

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ của hệ thống (hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống): Hãy xem phần “Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia chương trình bảo hiểm” dưới đây.

Nhà cung cấp dịch vụ đủ tiêu chuẩn: Bác sĩ có trình độ trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình bảo hiểm: Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào hệ thống L.A. Care.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống: Một nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào hệ thống của L.A. Care.

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần: Cá nhân được cấp phép cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân.

Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình bảo hiểm (hoặc bác sĩ tham gia chương trình bảo hiểm): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe được



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

cấp phép, bao gồm các cơ sở bán cấp tính ký hợp đồng với L.A. Care để cung cấp dịch vụ được bao trả cho hội viên tại thời điểm hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc.

Nhân viên quản lý chương trình điều trị: Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị tìm hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Phân loại (hoặc khám dò tìm): Đánh giá tình trạng sức khỏe của hội viên thực hiện bởi một bác sĩ hoặc y tá đã được huấn luyện để khám dò tìm vì mục đích xác định mức độ khẩn cấp nhu cầu cần chăm sóc của hội viên.

Phương tiện chuyên chở trong trường hợp không liên quan đến y tế: Phương tiện chuyên chở đi đến và từ cuộc hẹn thực hiện dịch vụ Medi-Cal bao trả được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận.

Phương tiện chuyên chở y khoa không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT): Chuyên chở khi quý vị không thể tiếp cận cuộc hẹn y khoa được bao trả bằng ô tô, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. L.A. Care thanh toán chi phí thấp nhất của NEMT khi quý vị có nhu cầu y tế cần được đưa đón đến cuộc hẹn khám bệnh.

Phương tiện chuyên chở y tế cấp cứu: Vận chuyển bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bao trả theo chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

Sự chấp thuận trước (hoặc cho phép trước): PCP của quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ L.A. Care trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. L.A. Care sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ quý vị cần. L.A. Care sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình bảo hiểm nếu L.A. Care cho rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương xứng hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ L.A. Care.

Than phiền: Sự diễn tả bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên về sự không hài lòng của hội viên đó đối với L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại cũng giống như than phiền.

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị được sử dụng như giá đỡ hoặc nẹp được gắn bên ngoài cơ thể để nâng đỡ hoặc chỉnh một bộ phận trên cơ thể mắc bệnh hoặc chấn thương cấp tính và điều đó cần thiết về mặt y tế đối với quá trình khôi phục y khoa của hội viên.

Thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME): Thiết bị cần thiết về mặt y tế và do bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. L.A. Care sẽ quyết định xem thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được lớn hơn chi phí mua. Sửa chữa thiết bị y tế được bao trả.

Thuốc không nằm trong danh mục thuốc: Thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

Thuốc theo toa bác sĩ: Thuốc được chỉ định hợp pháp bởi nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép để phân phát, không như thuốc mua tự do không cần toa (OTC) không yêu cầu toa thuốc.

Tiền đồng trả: Khoản thanh toán quý vị thực hiện, thường vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của hãng bảo hiểm.

Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không ghi danh tham gia chương trình quản trị chăm sóc sức khỏe. Theo FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận Medi-Cal "trực tiếp" và lập hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal đối với các dịch vụ mà quý vị nhận được.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

7 | Số và từ ngữ quan trọng cần biết

Tình trạng mãn tính: Bệnh tật hoặc vấn đề y tế khác không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nặng hơn theo thời gian hoặc bệnh tật, vấn đề y tế đó phải được điều trị để quý vị không bị bệnh nặng hơn.

Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần: Tình trạng rối loạn tâm thần khi các triệu chứng ở mức nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm tức thì cho bản thân quý vị hoặc người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, vật dụng bảo vệ hoặc mặc quần áo do tình trạng rối loạn tâm thần.

Dịch vụ cấp cứu về tâm thần có thể bao gồm việc di chuyển hội viên đến khoa tâm thần bên trong bệnh viện đa khoa hoặc đến bệnh viện tâm thần cấp tính. Việc di chuyển này được thực hiện để tránh hoặc giảm nhẹ tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần. Ngoài ra, nhà cung cấp dịch vụ điều trị tin rằng việc di chuyển này sẽ không làm cho tình trạng của hội viên trở nên xấu hơn.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng y tế hoặc tâm lý (tâm thần) có những triệu chứng nghiêm trọng, chẳng hạn như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội, người nào đó có kiến thức hợp lý về sức khỏe và y học có thể cho rằng việc không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi của quý vị vào mối nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy yếu chức năng cơ thể
- Khiến cho một bộ phận hay cơ quan của cơ thể không hoạt động đúng

Tổ Chức Chọn Lựa Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options, HCO): Chương trình có thể ghi danh quý vị hoặc rút tên quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC): Trung tâm y tế trong 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 phòng ngừa tại FQHC.

Y Viện Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC): Trung tâm sức khỏe trong một 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 phòng ngừa tại RHC.

Y viện: Y viện là cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đây có thể là Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), y viện cộng đồng, Y Viện Nông Thôn (RHC), Y Viện cho Thổ Dân Mỹ hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

8. Lời khuyên cho hội viên L.A. Care

Cách Thức để Mua Thuốc Theo Toa Bác Sĩ

Bác sĩ của quý vị có thể cấp cho quý vị toa thuốc khi quý vị bị bệnh hoặc có vấn đề về sức khỏe như huyết áp cao hay tiểu đường. Toa thuốc này căn cứ trên tình trạng sức khỏe của quý vị.

Đối với Những Toa Thuốc Mới:

Nếu quý vị lần đầu tiên mua một toa thuốc, quý vị phải đi đến một dược phòng có cộng tác với L.A. Care. Danh sách các dược phòng có cộng tác với chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có trong danh mục nhà cung cấp dịch vụ thuộc L.A. Care. Để tìm dược phòng gần nơi cư ngụ quý vị, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ lacare.org hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số điện thoại miễn phí **1-888-839-9909** trong giờ làm việc thông thường, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu hoặc cần gấp, chúng tôi có nhân viên có thể giúp đỡ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần kể cả ngày lễ. Quý vị có thể gọi số **1-888-839-9909**. Quý vị cũng có thể nhận được một số lượng thuốc khẩn cấp từ một dược phòng trong một số trường hợp.

Đối với Toa Thuốc Mua Thêm:

Nếu quý vị mua thêm thuốc theo toa thuốc cũ, quý vị phải đi đến một dược phòng có cộng tác với L.A. Care. Ngoài ra, quý vị cũng có thể mua được một lượng thuốc đủ dùng cho 90 ngày cho loại thuốc duy trì tại một số dược phòng địa phương hoặc đặt mua qua đường bưu điện. Để mua được một lượng thuốc đủ dùng cho 90 ngày, quý vị phải yêu cầu bác sĩ cho toa 90 ngày, và được mua thêm, thuốc đối với loại thuốc duy trì. L.A. Care hợp tác với các dược phòng khắp nơi trong Quận Los Angeles để cung cấp dịch vụ này.

Dược Phòng Đặt Mua Qua Đường Bưu Điện:

Để mua lượng thuốc đủ dùng cho 90 ngày cho loại thuốc duy trì gửi đến nhà hoặc nơi làm việc của quý vị, quý vị phải sử dụng dịch vụ dược phòng đặt mua qua đường bưu điện của L.A. Care Health Plan. Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên tại số điện thoại miễn phí **1-888-839-9909** để yêu cầu được gửi đơn đăng ký đặt mua tại dược phòng qua đường bưu điện đến nhà của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm được mẫu đơn đăng ký đặt mua tại dược phòng qua đường bưu điện này trên Internet tại lacare.org.

- Vào trang "For Members" (Dành Cho Hội Viên)
- Bên dưới mục Ban Dịch Vụ Hội Viên ở bên trái, nhấp vào "Pharmacy Services" (Dịch Vụ Dược Phòng)
- Cuộn xuống trang Pharmacy Services (Dịch Vụ Dược Phòng) cho đến khi quý vị thấy mục có tiêu đề "An online option to order prescriptions" (Tùy chọn trực tuyến đặt mua thuốc theo toa bác sĩ)
- Nhấp vào Mail Order Pharmacy Form (Mẫu Đơn Đặt Mua Tại Dược Phòng Qua Đường Bưu Điện) và làm theo hướng dẫn



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Đặt hàng qua đường bưu điện là một dịch vụ tùy chọn nếu quý vị chọn sử dụng dịch vụ đó.

Dược Phòng Chuyên Khoa:

L.A. Care Health Plan có thể yêu cầu quý vị nhận một số thuốc đặc hiệu thông qua các dược phòng chuyên khoa ký hợp đồng của chúng tôi, những dược phòng này có kinh nghiệm trong việc xử lý các loại thuốc đặc hiệu.

- Các dược phòng chuyên khoa có các bác sĩ lâm sàng và nhân viên được đào tạo cao để cung cấp cho hội viên sự hỗ trợ cá nhân về bệnh mãn tính và các bệnh phức tạp.
- Thuốc đặc hiệu chỉ được cung cấp cho lượng thuốc đủ dùng trong một tháng do chi phí cao và mục đích sử dụng chúng.
- Các dược phòng chuyên khoa sẽ gửi thuốc đặc hiệu qua đường bưu điện đến tận nhà quý vị.
- Các loại thuốc đặc hiệu phải được cung cấp bởi một dược phòng chuyên khoa cụ thể được liệt kê trong danh sách thuốc được bao trả, gọi là danh mục thuốc.
- Quý vị có thể tìm thấy danh mục thuốc của chúng tôi tại địa chỉ **lacare.org**.
 - Vào trang “For Members” (Dành Cho Hội Viên)
 - Bên dưới mục Ban Dịch Vụ Hội Viên ở bên trái, nhấp vào “Pharmacy Services” (Dịch Vụ Dược Phòng)
 - Danh Mục Thuốc Medi-Cal của chúng tôi được liệt kê trong “Resources” (Tài Nguyên)

Cách Thức Mua Thuốc Theo Toa Bác Sĩ tại Dược Phòng:

1. Chọn một dược phòng có hợp đồng gần nơi cư ngụ.
2. Mang theo toa thuốc của quý vị tới dược phòng.
3. Trao toa thuốc cho nhân viên dược phòng cùng với thẻ ID hội viên L.A. Care của quý vị. Làm như thế sẽ giúp dược phòng cấp thuốc theo toa bác sĩ cho quý vị.
4. Nhớ cho dược phòng đúng địa chỉ và số điện thoại của quý vị.
5. Nhớ cho dược phòng biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng và tình trạng dị ứng bất kỳ mà quý vị có thể mắc phải với bất kỳ loại thuốc nào.
6. Nếu quý vị có thắc mắc gì về (các) toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Hội Viên Medi-Cal không phải trả tiền cho thuốc theo toa bác sĩ. Nếu quý vị là hội viên của chương trình Medi-Cal và bị yêu cầu phải trả tiền thuốc theo toa bác sĩ, vui lòng gọi cho L.A. Care theo số 1-888-839-9909 (TTY: 711).

Nếu quý vị đang trong trường hợp cấp cứu hoặc cần gấp, chúng tôi có nhân viên có thể giúp quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, tuần kể cả ngày lễ. Quý vị có thể gọi số **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.

Danh mục thuốc là gì?

L.A. Care sử dụng một danh sách các loại thuốc được chấp thuận gọi là “danh mục thuốc”. Cứ ba (3) tháng một lần, một ủy ban gồm các bác sĩ và dược sĩ sẽ xem xét thuốc để ghi thêm hoặc loại bớt một số loại thuốc ra khỏi danh mục thuốc. Các loại thuốc có thể được thêm vào danh mục thuốc khi hội đủ tất cả các điều kiện sau đây:



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

- Được Cơ Quan Quản Lý Thực Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận
- Được công nhận là an toàn và công hiệu.

PCP của quý vị thường sẽ cho toa các loại thuốc từ trong danh mục thuốc của L.A. Care. PCP của quý vị sẽ chỉ cho toa thuốc dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị, và với điều kiện là quý vị cần dùng thuốc này để cải thiện tình trạng sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể gọi L.A. Care để yêu cầu một bản sao danh mục thuốc theo hình thức bằng ngôn ngữ của quý vị, ở dạng bản in khổ lớn, bằng thu âm hoặc hình thức thay thế khác. Quý vị cũng có thể gọi L.A. Care để xin bản so sánh danh mục thuốc của tất cả các tổ chức hợp tác bảo hiểm sức khỏe.

Thuốc Biệt Dược / Thuốc Gốc

Thuốc gốc có cùng hoạt chất như biệt dược của cùng loại thuốc. Thuốc gốc được Cơ Quan Quản Lý Thực Dược Phẩm (FDA) chấp thuận và thường giá thấp hơn biệt dược. Bác sĩ phải cho toa các loại thuốc gốc, trừ khi có một lý do y tế nào đó được ghi nhận là cấm không được dùng phiên bản thuốc gốc hoặc thuốc gốc của một biệt dược không tồn tại. Bác sĩ của quý vị phải liên lạc với L.A. Care để xin giấy chấp thuận được phép cho thuốc biệt dược nếu có sẵn thuốc gốc.

Thuốc trên danh mục thuốc

Đôi khi bác sĩ có thể cần phải kê cho quý vị thuốc theo toa không có trong danh mục thuốc. Bác sĩ của quý vị phải liên lạc với L.A. Care và yêu cầu chấp thuận trước để được đồng ý. Để quyết định loại thuốc này có được bao trả hay không, L.A. Care có thể hỏi bác sĩ của quý vị để tìm hiểu thêm. Trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu xin chấp thuận, L.A. Care sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ và dược phòng của quý vị biết là thuốc này được chấp thuận hay không. L.A. Care và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ hoặc dược phòng của quý vị sẽ báo cho quý vị biết thuốc của quý vị có được bao trả hay không. Nếu loại thuốc đó được chấp thuận, quý vị có thể nhận loại thuốc này tại dược phòng cộng tác với L.A. Care. Nếu thuốc đó không được chấp thuận, quý vị có quyền kháng cáo quyết định đó hoặc gửi than phiền. “Kháng cáo” là trường hợp quý vị muốn một quyết định được tái xét. Quý vị có thể tìm hiểu về vấn đề này trong phần “Khiếu nại: Tôi có thể làm gì nếu tôi không hài lòng?” trong cẩm nang này.

Loại thuốc nào được bao trả?

Quý vị có thể được nhận các loại thuốc sau đây và các vật dụng khác nếu đó là loại thuốc và vật dụng được bác sĩ cho toa và cần thiết về mặt y tế:

- Các loại thuốc theo toa bác sĩ có tên trong danh mục thuốc của L.A. Care
- Các loại thuốc không theo toa bác sĩ hoặc mua tự do không cần toa (như si-rô thuốc ho/thuốc cảm, kẹo ho hoặc thuốc aspirin) có tên trong danh mục thuốc của L.A. Care
- Vật liệu điều trị bệnh tiểu đường có trong danh mục thuốc: insulin, ống chích insulin, dải thử lượng đường glucose, lưỡi trích và các dụng cụ trích máu, bộ dụng cụ tiếp insulin dạng bút tiêm, máy đo theo dõi lượng đường glucose trong máu bao gồm các loại máy dành cho người bị kém thị giác, dải thử lượng ketone trong nước tiểu
- Dụng cụ ngừa thai, thuốc viên ngừa thai, bao cao su và kem ngừa thai được FDA chấp thuận có trong danh mục thuốc của L.A. Care
- Ngừa thai khẩn cấp
- EpiPens, lưu lượng đỉnh kế và miếng đệm



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

8 | Lời khuyên cho hội viên L.A. Care

Những loại thuốc nào không được bao trả?

- Các loại thuốc từ một dược phòng ngoài hệ thống, trừ các loại thuốc cần thiết do một tình trạng cấp cứu
- Các loại thuốc không có tên trong danh mục thuốc, trừ khi được L.A. Care đồng ý bằng chấp thuận trước
- Các loại thuốc có tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm, ngoại trừ một số trường hợp như bệnh ở giai đoạn cuối. Nếu quý vị bị từ chối không được bao trả một loại thuốc có tính chất thí nghiệm hoặc nghiên cứu, quý vị được quyền yêu cầu Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Quý vị có thể tìm hiểu về vấn đề này trong phần “Khiếu nại: Tôi có thể làm gì nếu tôi không hài lòng?” trong cẩm nang hội viên này
- Các loại thuốc thẩm mỹ, ngoại trừ loại được kê toa cho tình trạng cần thiết về mặt y tế
- Các sản phẩm ăn kiêng hay dinh dưỡng không có trong danh mục thuốc, trừ khi cần thiết về mặt y tế hoặc dùng để điều trị chứng Phenylketon niệu
- Bất cứ các loại thuốc chích nào không cần thiết về mặt y tế và không có toa của bác sĩ
- Các loại thuốc dùng để ức chế sự thèm ăn, ngoại trừ cần thiết về mặt y tế để chữa bệnh mập phì
- Thay thế các loại thuốc bị mất hoặc bị hư hỏng, không quá hai (2) lần mỗi năm theo lịch (từ tháng Một tới tháng Mười Hai)
- Thuốc điều trị vô sinh

Ngừa thai khẩn cấp (“Chương Trình B”)

Quý vị có thể nhận thuốc ngừa thai khẩn cấp từ:

- PCP của quý vị
- Một dược phòng với toa thuốc của PCP của quý vị nếu quý vị dưới 17 tuổi
- Một dược phòng không cần toa thuốc của bác sĩ, nếu quý vị đủ 17 tuổi trở lên
- Một dược phòng ngoài hệ thống của L.A. Care. Trong trường hợp này, quý vị có thể được yêu cầu trả tiền cho dịch vụ đó. L.A. Care sẽ hoàn chi phí này lại cho quý vị.
- Y viện kế hoạch hóa gia đình địa phương

Hãy gọi L.A. Care để lấy danh sách các dược phòng có cung cấp thuốc ngừa thai khẩn cấp.

Quý vị nhận thuốc trong trường hợp cấp cứu, sau giờ làm việc hay trong ngày lễ như thế nào?

Các loại thuốc không có tên trong danh mục thuốc, trừ khi được L.A. Care đồng ý bằng chấp thuận trước

- Hội viên L.A. Care được tiếp cận các dược phòng “24 Giờ” có làm việc với L.A. Care và mở cửa 24 giờ, 7 ngày trong tuần.
- Quý vị có thể tìm thấy dược phòng “24 Giờ” gần nơi quý vị cư ngụ nhất bằng cách vào trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ lacare.org.
- Các dược phòng có làm việc với L.A. Care có thể bán thuốc theo toa cho quý vị bất cứ lúc nào và trong trường hợp cấp cứu.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

- Trong trường hợp cấp cứu, dược sĩ của quý vị cũng được phép cấp cho quý vị thuốc dùng đủ trong ba (3) ngày hay trong 72 giờ để quý vị không bị gián đoạn việc dùng thuốc theo toa để trị liệu.

Medicare Phần D: Khoản bao trả thuốc theo toa bác sĩ cho những người hưởng bảo hiểm tham gia cả Medicare và Medi-Cal.

Medicare quản lý một chương trình thuốc theo toa bác sĩ của liên bang được gọi là Medicare Phần D. Nếu quý vị là người hưởng bảo hiểm Medi-Cal với Medicare, quý vị sẽ nhận được hầu hết các loại thuốc theo toa bác sĩ của quý vị từ Medicare. Có một số loại thuốc theo toa bác sĩ không được Medicare bao trả nhưng được Medi-Cal bao trả, và quý vị có thể nhận được thông qua Medi-Cal. Tuy nhiên, nếu quý vị có Medi-Cal với L.A. Care và khoản bao trả Medicare Phần D với một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác, dược phòng của quý vị sẽ không thể bán các thuốc theo toa bác sĩ Medicare Phần D với khoản bao trả Medi-Cal của L.A. Care. Vui lòng liên lạc với chương trình bảo hiểm Medicare Phần D của quý vị. Vui lòng liên lạc với L.A. Care để biết thêm thông tin. Để tìm hiểu thêm về Medicare Phần D và để chọn một Chương Trình Thuốc Theo Toa Bác Sĩ của Medicare, xin gọi Medicare theo số 1-800-633-4227 hoặc vào trang mạng medicare.gov.

Trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị và giúp đỡ người khuyết tật: Làm thế nào để được giúp đỡ?

Tài liệu văn bản viết bằng ngôn ngữ và hình thức của quý vị

Quý vị có quyền nhận thông tin bằng văn bản từ L.A. Care bằng bất kỳ ngôn ngữ nào sau đây: Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Hoa, tiếng Ba-Tư, tiếng Khmer, tiếng Hàn, tiếng Tagalog, tiếng Nga, tiếng Việt và tiếng Anh. Quý vị cũng có thể nhận thông tin bằng văn bản dưới dạng bản in khổ lớn, bằng thu âm, hoặc bằng một hình thức khác.

Hỗ trợ thông dịch miễn phí

Quý vị có quyền nhận được trợ giúp thông dịch miễn phí khi được chăm sóc sức khỏe. L.A. Care cung cấp trợ giúp thông dịch miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị, và bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ. Sự trợ giúp này luôn sẵn sàng 24 giờ mỗi ngày, bảy (7) ngày trong tuần. Quý vị nên sử dụng thông dịch viên được đào tạo tại các lần khám của bác sĩ quý vị. Thông dịch viên là người có nhiệm vụ chuyển đổi ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu này sang ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu khác. Bác sĩ của quý vị sẽ hiểu quý vị, và quý vị sẽ hiểu được sức khỏe của quý vị và chăm sóc bản thân tốt hơn. Thông dịch viên là các chuyên gia được đào tạo. Họ biết thuật ngữ về chăm sóc sức khỏe. Họ sẽ thông dịch tất cả những gì được nói giữa quý vị và bác sĩ của quý vị đúng cách. Họ sẽ giữ bí mật cuộc nói chuyện của quý vị với bác sĩ của quý vị. Quý vị không nên nhờ bạn, người trong gia đình, hay đặc biệt là trẻ em để thông dịch cho quý vị.

Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care nếu quý vị cần trợ giúp thông dịch. Chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại và đảm bảo quý vị có thông dịch viên cho buổi hẹn tới của quý vị:

Bước 1 Lên lịch hẹn gặp bác sĩ của quý vị

Bước 2 Xin gọi cho L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**) ít nhất là mười ngày làm việc trước ngày hẹn của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

8 | Lời khuyên cho hội viên L.A. Care

Chuẩn bị sẵn thông tin sau đây:

- Họ tên của quý vị
- Số ID chương trình của quý vị
- Ngày và giờ hẹn của quý vị
- Tên của bác sĩ
- Địa chỉ và số điện thoại của bác sĩ

Nếu buổi hẹn của quý vị với bác sĩ bị đổi hay hủy bỏ, vui lòng gọi cho L.A. Care càng sớm càng tốt.

TTY

Những hội viên bị điếc và khiếm thính có thể quay số **711** bằng cách sử dụng thiết bị TTY. Số này sẽ kết nối quý vị với Dịch Vụ Tiếp Âm California (CRS). Nhân viên trực điện thoại được đào tạo tại CRS sẽ giúp quý vị trao đổi với L.A. Care hoặc bác sĩ của quý vị. Để được cung cấp dịch vụ có người nói, xin gọi **1-888-877-5379** (Sprint) hoặc **1-800-735-2922** (MCI).

Thông tin truy cập dành cho người khuyết tật

Nhiều văn phòng bác sĩ và y viện cung cấp trợ giúp khiến các lần khám bệnh trở nên đơn giản hơn. Họ có thể cung cấp không gian dễ tiếp cận bãi đỗ xe, đường dốc, phòng khám lớn và đường dốc thuận tiện cho xe lăn. Quý vị có thể tìm được bác sĩ cung cấp những phương tiện thích nghi như thế trong Danh Mục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care cũng có thể giúp quý vị tìm bác sĩ đáp ứng được nhu cầu đặc biệt của quý vị.

Văn phòng bác sĩ, y viện hoặc bệnh viện không được từ chối phục vụ cho quý vị vì quý vị bị khuyết tật. Xin gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên L.A. Care ngay lập tức nếu quý vị không nhận được trợ giúp mà quý vị cần, hoặc phải khó khăn quý vị mới được cấp dịch vụ.

Đừng quên: Cho văn phòng bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị cần thêm thời gian hoặc trợ giúp thêm trong lần khám của quý vị.

Khiếu nại

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại nếu:

- Quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ vì bị khuyết tật hoặc vì quý vị không nói được tiếng Anh
- Quý vị không được cấp thông tin dịch viên
- Quý vị muốn khiếu nại về thông tin dịch viên
- Quý vị không được cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị
- Nhu cầu văn hoá của quý vị không được đáp ứng

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về cách nộp đơn khiếu nại. Đi đến phần "Báo cáo và giải quyết vấn đề" trong cẩm nang này.



Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care có mặt 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

Hoặc gọi Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Vào trang mạng trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.



L.A. Care
HEALTH PLAN®



Điện Thoại Miễn Phí: **1.888.839.9909** | TTY: 711



[lacare.org](https://www.lacare.org)

