

2019



Cẩm Nang Thành Viên

OneCare Connect Cal MediConnect Plan
(Medicare-Medicaid Plan)

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect(Medicare-Medicaid Plan)

Cẩm Nang Thành Viên

Ngày 1 tháng 1 năm 2019 – Ngày 31 tháng 12 năm 2019

Sự Đãi Thọ Y Tế và Thuốc trong chương trình OneCare Connect của quý vị

Giới Thiệu về *Cẩm Nang Thành Viên*

Cẩm nang này cho quý vị biết về sự đãi thọ của quý vị thuộc OneCare Connect cho tới ngày 31 tháng 12 năm 2019. Cẩm nang này giải thích các dịch vụ chăm sóc y tế, dịch vụ sức khỏe hành vi (rối loạn sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện), sự đãi thọ thuốc theo toa, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn. Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn giúp quý vị ở tại nhà thay vì tới nhà dưỡng lão hoặc bệnh viện. Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn gồm có các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS), Chương Trình Các Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP), và các Cơ Sở Điều Dưỡng (Nursing Facilities, NF). Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Đây là một tài liệu pháp lý quan trọng. Xin giữ tài liệu này ở một nơi an toàn.

Chương trình Cal MediConnect này được cung cấp bởi CalOptima. Khi *Cẩm Nang Thành Viên* này dùng từ “chúng tôi,” hoặc “của chúng tôi,” ý muốn nói đến chương trình CalOptima. Khi nói “chương trình” hoặc “chương trình của chúng tôi,” ý muốn nói đến OneCare Connect.

ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call OneCare Connect at **1-855-705-8823**, 24 hours a day, 7 days a week. TDD/TTY users can call **1-800-735-2929**. The call is free.

ATENCIÓN: Si habla un idioma distinto al inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-855-705-8823**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. La llamada es gratuita.

CHÚ Ý: Nếu quý vị không nói tiếng Anh, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi đường dây miễn phí ở số **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí.

توجه: اگر به زبانی غیر از انگلیسی صحبت میکنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. شما میتوانید طی 24 ساعت شبانه روز و در 7 روز هفته با OneCare Connect با شماره تلفن **1-855-705-8823**



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) Cẩm Nang Thành Viên

تماس بگیرید. کاربران TDD/TTY میتوانند با خدمات مشتریان از طریق شماره تلفن **1-800-735-2929** تماس بگیرند. این تماس رایگان است.

참고: 만약 영어가 아닌 다른 언어를 사용하신다면, 무료로 언어 도움 서비스를 받을 수 있습니다. 번호 **1-855-705-8823** 으로 주 7일 24시간 전화하십시오. TDD/TTY 사용자는 무료 번호 **1-800-735-2929** 로 전화하십시오. 통화는 무료입니다.

注意：如果您講除英語以外的其它語言，您可以獲得免費的語言服務。請致電 **1-855-705-8823**，服務時間為每週7天，每天24小時。TDD/TTY 用戶可以撥打免費專線 **1-800-735-2929**。該電話為免費。

ملاحظة: إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متوفرة لك. اتصل على **1-855-705-8823**، 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم المجاني **1-800-735-2929**. المكالمات مجانية.

Quý vị cũng có thể lấy tài liệu này miễn phí theo các hình thức khác, như bản in chữ lớn, chữ nổi braille, và/hoặc đĩa thu thanh. Xin gọi cho Dịch Vụ Thành Viên OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể yêu cầu để luôn nhận các tài liệu bằng bản in chữ lớn, chữ nổi braille, đĩa thu thanh, tiếng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc, tiếng Trung Đông, tiếng Trung Quốc hoặc tiếng Ả Rập. Xin gọi **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi đường dây miễn phí tại **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí.

Minh Định

- ❖ OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) là một chương trình y tế có hợp đồng với cả Medicare và Medi-Cal để cung cấp các phúc lợi của cả hai chương trình cho các tham dự viên. Chương trình dành cho người có cả Medicare và Medi-Cal.
- ❖ OneCare Connect tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.
- ❖ Việc đòi hỏi bởi OneCare Connect hội đủ điều kiện như là đòi hỏi thiết yếu tối thiểu (minimum essential coverage, MEC). Sự đòi hỏi đáp ứng yêu cầu về chia sẻ trách nhiệm cá nhân của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân (Patient Protection) và Affordable Care Act (ACA). Vui lòng vào trang mạng của Sở Thuế Vụ (Internal Revenue Service, IRS) tại www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families để có thêm thông tin về yêu cầu chia sẻ trách nhiệm cá nhân cho MEC.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Mục Lục

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên	4
Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng	15
Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị	30
Chương 4: Bản Phúc Lợi	52
Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị thông qua chương trình ...	103
Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị ..	124
Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ	138
Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị	144
Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền(quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)	162
Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi	216
Chương 11: Thông báo pháp lý	226
Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng	228



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

Giới Thiệu

Chương này bao gồm những thông tin về OneCare Connect, một chương trình y tế đài thọ tất cả các dịch vụ Medicare và Medi-Cal, và tư cách thành viên của quý vị trong chương trình. Chương này cũng cho quý vị biết điều gì được mong muốn và những thông tin nào khác quý vị sẽ nhận được từ OneCare Connect. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Chào mừng quý vị gia nhập OneCare Connect.	5
B. Thông Tin về Medicare và Medi-Cal.	5
B1. Medicare.	5
B2. Medi-Cal	5
C. Những lợi thế của chương trình này	6
D. Khu vực phục vụ của OneCare Connect.	7
E. Cần có điều kiện gì để trở thành một thành viên của chương trình	7
F. Quý vị mong muốn gì khi lần đầu tiên tham gia một chương trình y tế.	7
G. Một Nhóm Chăm Sóc và một Kế Hoạch Chăm Sóc	9
G1. Nhóm Chăm Sóc	9
G2. Kế Hoạch Chăm Sóc	9
H. Lệ phí hàng tháng của chương trình OneCare Connect.	10
I. Cẩm Nang Thành Viên.	10
J. Quý vị sẽ nhận được các thông tin khác từ chúng tôi	10
J1. Thẻ ID Thành Viên OneCare Connect của Quý Vị	10
J2. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc	11
J3. Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ	12
J4. Giải Thích Các Phúc Lợi.	13
K. Quý vị có thể cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị như thế nào.	13
K1. Giữ kín thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị (PHI).	14



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

A. Chào mừng quý vị gia nhập OneCare Connect

OneCare Connect là một Chương Trình Cal MediConnect. Một Chương Trình Cal MediConnect là một tổ chức được hình thành từ các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, và các nhà cung cấp dịch vụ khác. Chương trình cũng có các điều phối viên chăm sóc và các nhóm chăm sóc để giúp quý vị kiểm soát tất cả các nhà cung cấp dịch vụ và các dịch vụ của quý vị. Tất cả họ cùng phối hợp với nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

OneCare Connect đã được Tiểu bang California và các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) chấp thuận để cung cấp cho quý vị các dịch vụ như một phần của Cal MediConnect.

Cal MediConnect là một chương trình thí điểm được chính quyền California và liên bang đồng giám sát để cung cấp chăm sóc tốt hơn cho những người có cả Medicare và Medi-Cal. Với chương trình thí điểm này, chính quyền tiểu bang và liên bang muốn kiểm tra những cách thức mới để cải thiện cách quý vị nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị.

B. Thông Tin về Medicare và Medi-Cal

B1. Medicare

Medicare là chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho:

- Những người từ 65 tuổi trở lên,
- Một số người dưới 65 tuổi bị một số khuyết tật nhất định, và
- Những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận).

B2. Medi-Cal

Medi-Cal là tên chương trình Medicaid của California. Medi-Cal được tiểu bang điều hành và được chính quyền tiểu bang và liên bang chi trả. Medi-Cal giúp những người có giới hạn về thu nhập và nguồn hỗ trợ trả cho các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS) và các chi phí y tế. Chương trình đài thọ các dịch vụ và thuốc bổ sung không được đài thọ bởi Medicare.

Mỗi tiểu bang quyết định:

- những gì được tính là nguồn lợi tức và thu nhập,
- ai hội đủ điều kiện,
- những dịch vụ nào được đài thọ, và
- chi phí cho các dịch vụ



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

Tiêu bang có thể quyết định cách điều hành chương trình của họ, miễn là họ tuân theo các quy định của liên bang.

Medicare và California chấp thuận OneCare Connect. Quý vị có thể nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal qua chương trình của chúng tôi, miễn là:

- Chúng tôi chọn cung cấp chương trình, và
- Medicare và California cho phép chúng tôi tiếp tục cung cấp chương trình này

Cho dù nếu chương trình của chúng tôi có ngừng hoạt động trong tương lai đi nữa, tư cách hội đủ điều kiện của quý vị với các dịch vụ Medicare và Medi-Cal sẽ không bị ảnh hưởng.

C. Những lợi thế của chương trình này

Ngay bây giờ quý vị sẽ có tất cả dịch vụ của quý vị do Medicare và Medi-Cal đài thọ từ OneCare Connect, bao gồm thuốc theo toa. **Quý vị sẽ không trả khoản thêm khi tham gia chương trình y tế này.**

OneCare Connect sẽ giúp cho các phúc lợi Medicare và Medi-Cal của quý vị kết hợp tốt hơn và hiệu quả hơn cho quý vị. Một số lợi thế bao gồm:

- Quý vị có thể làm việc với một chương trình y tế cho tất cả các nhu cầu chăm sóc y tế.
- Quý vị sẽ có một nhóm chăm sóc mà quý vị giúp thành lập. Nhóm chăm sóc của quý vị bao gồm chính quý vị, người chăm sóc của quý vị, các bác sĩ, các y tá, các nhân viên tư vấn, hoặc các chuyên gia y tế khác.
- Quý vị sẽ làm việc với một điều phối viên chăm sóc. Đây là một người làm việc cùng với quý vị, với OneCare Connect và với nhóm chăm sóc của quý vị để giúp lập ra một kế hoạch chăm sóc.
- Quý vị sẽ có thể hướng dẫn việc chăm sóc cho chính mình với sự trợ giúp từ nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc của quý vị.
- Nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị sẽ làm việc với quý vị để đưa ra một kế hoạch chăm sóc được chỉ định cụ thể nhằm đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Nhóm chăm sóc sẽ trợ giúp điều phối các dịch vụ quý vị cần. Điều này có nghĩa là, ví dụ:
 - Nhóm chăm sóc của quý vị sẽ bảo đảm các bác sĩ của quý vị biết về tất cả các loại thuốc quý vị dùng để có thể bảo đảm quý vị đang dùng đúng thuốc, và vì vậy các bác sĩ của quý vị có thể giảm bất cứ tác dụng phụ quý vị có thể có từ các loại thuốc đó.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

- Nhóm chăm sóc của quý vị sẽ bảo đảm các kết quả xét nghiệm của quý vị được chia sẻ với tất cả các bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ khác, khi thích hợp.
-

D. Khu vực phục vụ của OneCare Connect

Khu vực phục vụ của chúng tôi bao gồm Quận Cam, California.

Chỉ những người sống tại khu vực phục vụ của chúng tôi mới có thể tham gia OneCare Connect.

Nếu quý vị di chuyển ra ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi, quý vị không thể ở lại chương trình này. Xin xem Chương 8 để biết thêm chi tiết về những ảnh hưởng của việc di chuyển ra khỏi khu vực phục vụ của chúng tôi. Quý vị sẽ cần liên lạc nhân viên phụ trách về tư cách hội đủ điều kiện thuộc quận tại địa phương của quý vị:

Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội Quận Cam tại số 1-714-825-3000 hoặc 1-800-281-9799, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng máy TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

E. Cần có điều kiện gì để trở thành một thành viên của chương trình

Quý vị có thể hội đủ điều kiện cho chương trình chúng tôi miễn là quý vị:

- Sống trong khu vực phục vụ của chúng tôi, **và**
- Từ 21 tuổi trở lên vào thời điểm ghi danh, **và**
- Có cả Medicare Phần A và Medicare Phần B, **và**
- Hiện đang hội đủ điều kiện cho Medi-Cal và các tiêu chuẩn cụ thể khác, **và**
- Là một công dân Hoa Kỳ hoặc cư trú hợp pháp trong Hoa Kỳ.

Có thể có thêm các quy định về tư cách hội đủ điều kiện tại quận của quý vị. Gọi Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên để biết thêm thông tin.

F. Quý vị mong muốn gì khi lần đầu tiên tham gia một chương trình y tế

Khi mới tham gia chương trình lần đầu tiên, quý vị sẽ nhận một bản đánh giá về rủi ro sức khỏe (Health Risk Assessment, HRA) trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày đầu tiên kể từ ngày sự đài thọ của quý vị cho người được xác định có mức rủi ro cao hơn, và chín mươi (90) ngày cho người được xác định có mức rủi ro thấp hơn.

Chúng tôi sẽ phải hoàn tất một bản HRA cho quý vị. Bản HRA này là căn bản để phát triển kế hoạch chăm sóc cá nhân (Individual Care Plan, ICP) của quý vị. Bản HRA sẽ bao gồm



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

những câu hỏi nhằm xác định các dịch vụ và hỗ trợ y tế dài hạn (LTSS), và sức khỏe hành vi và nhu cầu chức năng.

Chúng tôi liên lạc với quý vị để hoàn tất bản HRA. Bản HRA có thể được hoàn tất trong lần gặp trực tiếp, qua điện thoại, hoặc gửi thư.

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thêm thông tin liên quan đến bản HRA này.

Nếu OneCare Connect là mới đối với quý vị, quý vị có thể tiếp tục đi khám với bác sĩ hiện tại của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Quý vị có thể giữ lại những nhà cung cấp dịch vụ hiện tại và sự chấp thuận cho dịch vụ của quý vị vào thời điểm quý vị ghi danh trong tối đa 12 tháng nếu đáp ứng được tất cả những điều kiện sau đây:

- Quý vị, người đại diện quý vị, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu trực tiếp với chúng tôi để tiếp tục được khám với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị.
- Chúng tôi có thể xác định rằng quý vị có mối quan hệ hiện hữu với một bác sĩ gia đình hoặc chuyên khoa, với một số ngoại lệ. Khi chúng tôi nói một mối quan hệ hiện hữu nghĩa là quý vị đã đi khám với các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống ít nhất một lần trong trường hợp không cấp cứu trong 12 tháng trước ngày ghi danh ban đầu của quý vị với chương trình OneCare Connect.
 - Chúng tôi sẽ xác định mối quan hệ hiện hữu bằng việc duyệt xét thông tin y tế của quý vị mà chúng tôi hiện có hoặc do quý vị cung cấp cho chúng tôi.
 - Chúng tôi có 30 ngày để trả lời yêu cầu của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định nhanh hơn và chúng tôi phải phúc đáp trong vòng 15 ngày.
 - Quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải xuất trình giấy tờ về một mối quan hệ hiện hữu và đồng ý với một số điều khoản khi quý vị thực hiện yêu cầu.

Xin lưu ý: Không thể thực hiện yêu cầu này cho các nhà cung cấp dịch vụ Thiết Bị Y Khoa Bền Bĩ (Durable Medical Equipment, DME), dịch vụ chuyên chở, các dịch vụ hỗ trợ khác, hoặc các dịch vụ không bao gồm trong Cal MediConnect.

Sau khi giai đoạn chăm sóc liên tục kết thúc, quý vị sẽ cần đi gặp bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống OneCare Connect có liên kết với nhóm y tế của bác sĩ gia đình của quý vị, trừ khi chúng tôi có thỏa thuận với bác sĩ ngoài hệ thống của quý vị. Một nhà cung cấp trong hệ thống là người hợp tác với chương trình y tế.

Một nhà thuốc thuộc hệ thống là một nhà thuốc (cửa hàng thuốc) đã đồng ý cấp thuốc theo toa cho thành viên của chương trình chúng tôi. Chúng tôi gọi họ là “những nhà thuốc trong hệ thống” vì họ đã đồng ý làm việc với chương trình của chúng tôi. Trong



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

hầu hết các trường hợp, thuốc có toa của quý vị được đài thọ nếu quý vị lấy thuốc tại một trong bất cứ các nhà thuốc nào trong hệ thống của chúng tôi.

Một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, hay “Nhà Cung Cấp Dịch Vụ,” là từ ngữ chúng tôi dùng cho các bác sĩ, y tá, và những người khác cung cấp dịch vụ và chăm sóc cho quý vị. Từ ngữ này cũng bao gồm bệnh viện, các cơ quan y tế tại gia, các phòng khám, và những nơi khác cung cấp cho quý vị những dịch vụ chăm sóc y tế, trang thiết bị y khoa, và những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn. Những nơi này được Medicare và tiểu bang chấp thuận để cung cấp những dịch vụ chăm sóc y tế. Chúng tôi gọi họ là “những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống” khi họ đồng ý cộng tác với chương trình y tế và nhận thanh toán từ chương trình của chúng tôi và không được tính thêm tiền với các thành viên. Trong lúc là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong hệ thống để nhận những dịch vụ được đài thọ. Xin xem Chương 3 để biết thêm thông tin về việc nhận dịch vụ chăm sóc.

G. Một Nhóm Chăm Sóc và một Kế Hoạch Chăm Sóc

G1. Nhóm Chăm Sóc

Quý vị có cần được trợ giúp để nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần không? Một nhóm chăm sóc có thể giúp quý vị. Một nhóm chăm sóc có thể bao gồm bác sĩ của quý vị, một điều phối viên chăm sóc, hoặc nhân viên y tế khác theo chọn lựa của quý vị.

Một điều phối viên chăm sóc là một người được huấn luyện để giúp quý vị kiểm soát dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Quý vị sẽ có được một điều phối viên chăm sóc khi ghi danh với OneCare Connect. Người này cũng sẽ giới thiệu quý vị với các nguồn thông tin cộng đồng, nếu OneCare Connect không cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần.

Quý vị có thể gọi chúng tôi tại **1-855-705-8823** để yêu cầu một nhóm chăm sóc.

G2. Kế Hoạch Chăm Sóc

Nhóm chăm sóc của quý vị sẽ phối hợp với quý vị để đưa ra một kế hoạch chăm sóc. Một kế hoạch chăm sóc cho quý vị và bác sĩ của quý vị biết quý vị cần những dịch vụ nào và quý vị sẽ nhận các dịch vụ đó như thế nào. Kế hoạch này bao gồm các nhu cầu y tế, sức khỏe hành vi, và các nhu cầu dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS). Kế hoạch chăm sóc của quý vị sẽ được tạo ra cho riêng quý vị và các nhu cầu của quý vị.

Kế hoạch chăm sóc của quý vị sẽ bao gồm:

- Các mục tiêu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Một lịch trình cho biết khi nào quý vị nên nhận được các dịch vụ mà quý vị cần.

Sau phần khảo sát rủi ro về sức khỏe của quý vị, nhóm chăm sóc của quý vị sẽ gặp quý vị. Họ sẽ thảo luận với quý vị về những dịch vụ mà quý vị cần. Họ cũng sẽ cho quý vị biết về



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

những dịch vụ mà quý vị có thể muốn nhận. Kế hoạch chăm sóc của quý vị sẽ được dựa trên các nhu cầu của quý vị. Nhóm chăm sóc của quý vị sẽ làm việc với quý vị để cập nhật kế hoạch chăm sóc của quý vị ít nhất mỗi năm.

H. Lệ phí hàng tháng của chương trình OneCare Connect

OneCare Connect không có lệ phí chương trình hàng tháng.

I. Cẩm Nang Thành Viên

Cẩm Nang Thành Viên này là một phần hợp đồng của chúng tôi với quý vị. Điều này có nghĩa rằng chúng tôi phải tuân theo tất cả quy định trong tài liệu này. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã làm điều gì đó trái với những quy định này, quý vị có thể khiếu nại, hoặc phản đối hành động của chúng tôi. Để biết thông tin về cách thức khiếu nại, xin xem Chương 9, hoặc gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Quý vị có thể yêu cầu một *Cẩm Nang Thành Viên* bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ ở số **1-855-705-8823**. Người sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Quý vị cũng có thể xem *Cẩm Nang Thành Viên* tại **www.caloptima.org/onecareconnect** hoặc tải xuống từ trang mạng này.

Hợp đồng có hiệu lực trong những tháng quý vị ghi danh với OneCare Connect từ ngày 1 tháng 1 năm 2019 đến ngày 31 tháng 12 năm 2019.

J. Quý vị sẽ nhận được các thông tin khác từ chúng tôi

Quý vị nên đã nhận được một Thẻ ID Thành Viên OneCare Connect, *Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc*, và *Danh Sách Thuốc Được Đãi Thọ*.

J1. Thẻ ID Thành Viên OneCare Connect của Quý Vị

Theo chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ có một thẻ cho các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị, bao gồm các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, một số dịch vụ sức khỏe hành vi nhất định, và thuốc theo toa. Quý vị phải trình thẻ này khi nhận bất cứ dịch vụ hoặc thuốc theo toa nào. Sau đây là một thẻ mẫu để quý vị biết hình thức thẻ của quý vị:



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

 OneCare Connect CalOptima Better. Together. OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) Member Name: <Cardholder Name> Member ID: <Cardholder ID#> Date of Birth: <Member DOB> PCP Name: <PCP Name> PCP Phone: <PCP Phone> Health Network: <HN Name> Health Network Phone: <HN Phone> H8016-001	MedicareRx Prescription Drug Coverage RxBIN: 015574 RxPCN: ASPROD1 RxGroup: CAT02	Customer Service: 1-855-705-8823 Member Services TDD/TTY: 1-800-735-2929 Behavioral Health: 1-855-877-3885 24-Hour Nurse Advice: 1-855-447-4443 Pharmacy Assistance: 1-855-705-8823 Dental Services: 1-888-94-5833 Website: www.caloptima.org/OneCareConnect Send Claims to: Medical: OneCare Connect PO Box 11065 Orange, CA 92856 Claim Inquiry: 1-714-246-8885 Pharmacy: MediImpact Health Care Systems PO Box 509108 San Diego, Ca 92150-9108 Pharmacy Help Desk: 1-800-819-5480
--	---	---

Nếu thẻ Cal MediConnect của quý vị bị hư hại, thất lạc hay bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Dịch Vụ Thành Viên và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới. Quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Thành Viên tại **1-855-705-8823**. Người sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi số **1-800-735-2929**.

Khi nào quý vị còn là thành viên chương trình của chúng tôi, quý vị không cần sử dụng thẻ Medicare màu đỏ, trắng, và xanh dương của quý vị hoặc thẻ Medi-Cal của quý vị để được nhận các dịch vụ từ Cal MediConnect. Xin cất những thẻ đó ở nơi an toàn, phòng khi quý vị cần đến chúng sau này. Nếu quý vị trình thẻ Medicare thay vì Thẻ ID Thành Viên OneCare Connect của quý vị, nhà cung cấp có thể lập hoá đơn cho Medicare thay vì chương trình của chúng tôi, và quý vị có thể nhận được một hoá đơn. Xem Chương 7 để xem quý vị cần làm gì khi nhận được hoá đơn từ nhà cung cấp.

Xin lưu ý, với các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà quý vị có thể nhận từ chương trình sức khỏe tâm thần (Mental Health Plan, MHP) của quận, quý vị sẽ cần thẻ Medi-Cal của quý vị để tiếp nhận các dịch vụ đó.

J2. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc thuộc hệ thống OneCare Connect. Trong lúc là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong hệ thống để nhận những dịch vụ được đài thọ. Có một số ngoại lệ khi quý vị tham gia chương trình chúng tôi lần đầu tiên (xin xem trang 7).

Quý vị có thể yêu cầu một bản Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc (Provider and Pharmacy Directory) bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ ở số **1-855-705-8823**.

Quý vị cũng có thể xem Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc tại **www.caloptima.org/onecareconnect** hoặc tải xuống từ trang mạng này.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

Định nghĩa về nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

- Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống OneCare Connect bao gồm:
 - Bác sĩ, y tá, và các chuyên gia chăm sóc y tế khác mà quý vị có thể đến khám khi là thành viên của chương trình chúng tôi;
 - Các phòng khám, bệnh viện, cơ sở điều dưỡng, và các nơi khác có cung cấp các dịch vụ y tế thuộc chương trình của chúng tôi; và
 - Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS), dịch vụ sức khỏe hành vi, cơ quan chăm sóc y tế tại gia, các nhà cung cấp thiết bị y tế bền bỉ, và những nhà cung cấp dịch vụ khác có cung cấp đồ dùng và dịch vụ mà quý vị nhận được thông qua Medicare hoặc Medi-Cal.

Nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống đã đồng ý nhận thanh toán từ chương trình chúng tôi cho những dịch vụ được đài thọ như thanh toán toàn phần.

Định nghĩa về nhà thuốc trong hệ thống

- Nhà thuốc trong hệ thống là các nhà thuốc (cửa hàng thuốc) đã đồng ý cấp thuốc theo toa cho thành viên chương trình của chúng tôi. Hãy sử dụng Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhà Thuốc để tìm nhà thuốc thuộc hệ thống mà quý vị muốn sử dụng.
- Ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu, quý vị phải lấy thuốc theo toa của mình tại một trong những nhà thuốc thuộc hệ thống của chúng tôi nếu quý vị muốn chương trình chúng tôi giúp quý vị thanh toán những thuốc đó.

Gọi cho Dịch Vụ Thành Viên tại số **1-855-705-8823**. Người sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929** để biết thêm thông tin. Cả Dịch Vụ Thành Viên và trang mạng của OneCare Connect đều có thể cung cấp cho quý vị thông tin cập nhật mới nhất về những thay đổi đối với các nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc thuộc hệ thống của chúng tôi.

J3. Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ

Chương trình có một Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ. Chúng tôi gọi tắt nó là “Danh Sách Thuốc”. Danh sách này cho biết những thuốc theo toa nào được OneCare Connect đài thọ.

Danh Sách Thuốc này cũng cho quý vị biết nếu có những quy định hoặc hạn chế đối với thuốc nào đó hay không, như giới hạn số lượng quý vị có thể nhận. Xem Chương 5 để biết thêm thông tin về những quy định và hạn chế này.

Một Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ được cập nhật trên trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org/onecareconnect**. Quý vị cũng có thể gọi Dịch Vụ Thành Viên tại **1-855-705-8823**. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929** để có thông tin về thuốc được cập nhật hoặc để yêu cầu chúng tôi gửi qua đường bưu điện cho quý vị một Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

J4. *Giải Thích Các Phúc Lợi*

Khi quý vị sử dụng các phúc lợi thuốc theo toa Phần D của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một báo cáo tóm tắt để giúp quý vị hiểu và theo dõi các số tiền thanh toán đối với các thuốc theo toa Phần D của quý vị. Bản báo cáo tóm tắt này được gọi là bản *Giải Thích Phúc Lợi* (Explanation of Benefits, EOB).

Bản Giải Thích Phúc Lợi cho quý vị biết tổng số tiền quý vị, hoặc người khác thay mặt quý vị, đã chi trả cho thuốc theo toa Phần D của quý vị và tổng số tiền mà chúng tôi đã thanh toán cho mỗi loại thuốc theo toa Phần D của quý vị trong tháng. Chương 6 cung cấp thêm thông tin về bản *Giải Thích Phúc Lợi* và cách giúp quý vị theo dõi sự đài thọ thuốc của quý vị.

Một bản tóm tắt *Giải Thích Phúc Lợi* cũng được cung cấp khi quý vị yêu cầu. Để có một bản sao, xin liên lạc Dịch Vụ Thành Viên tại số **1-855-705-8823**. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

K. Quý vị có thể cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị như thế nào

Quý vị có thể cập nhật hồ sơ thành viên bằng cách cho chúng tôi biết khi có thay đổi trong thông tin của quý vị.

Các nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc thuộc hệ thống của chương trình cần có thông tin chính xác về quý vị. **Họ dùng hồ sơ thành viên của quý vị để biết quý vị nhận được các dịch vụ gì và thuốc gì và quý vị sẽ trả chi phí bao nhiêu.** Vì vậy, điều quan trọng là quý vị cần giúp chúng tôi cập nhật thông tin của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết những thông tin sau:

- Có thay đổi gì với tên của quý vị, địa chỉ của quý vị, hoặc số điện thoại của quý vị.
- Có thay đổi gì trong bất cứ sự đài thọ bảo hiểm y tế nào khác, như từ chủ hãng của quý vị, chủ hãng của vợ/chồng của quý vị, hoặc khoản bồi thường cho người lao động.
- Bất cứ yêu cầu bồi thường nào, như yêu cầu bồi thường từ một tai nạn xe hơi.
- Được đưa vào viện dưỡng lão hoặc bệnh viện.
- Chăm sóc tại bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.
- Thay đổi về người chăm sóc của quý vị (hoặc bất cứ ai chịu trách nhiệm về quý vị)
- Nếu quý vị thuộc một cuộc nghiên cứu lâm sàng.

Nếu bất cứ thông tin nào thay đổi, xin cho chúng tôi biết bằng cách gọi Dịch Vụ Thành Viên tại **1-855-705-8823**. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 1: Khởi sự khi là một thành viên

K1. Giữ kín thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị (PHI)

Những thông tin trong hồ sơ thành viên của quý vị có thể bao gồm những thông tin sức khỏe cá nhân (personal health information - PHI). Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi phải giữ kín hồ sơ y tế và thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Chúng tôi bảo đảm việc bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị. Để biết thêm chi tiết về cách chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị, xin xem Chương 8.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

Phần Giới Thiệu

Chương này cung cấp những thông tin liên lạc các nguồn hỗ trợ quan trọng để có thể giúp trả lời cho quý vị những thắc mắc về OneCare Connect và các phúc lợi chăm sóc y tế của quý vị. Quý vị có thể sử dụng chương này để biết thông tin về cách liên lạc điều phối viên của quý vị và những người khác có thể bên vực thay cho quý vị. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng khác được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Cách liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ của OneCare Connect	16
A1. Khi nào liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ	16
B. Cách liên lạc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị	19
B1. Khi nào liên lạc điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị	20
C. Cách liên lạc Đường Dây Tư Vấn Y Tá	20
C1. Khi nào liên lạc với Đường Dây Tư Vấn Y Tá	21
D. Cách liên lạc Đường Dây Trợ Giúp về Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi	21
D1. Khi nào liên lạc Đường Dây Trợ Giúp về Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi	22
E. Cách liên lạc với Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)	23
E1. Khi nào liên lạc HICAP:	23
F. Cách liên lạc Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất (QIO)	24
F1. Khi nào liên lạc Livanta:	24
G. Cách liên lạc Medicare	25
H. Cách liên lạc chương trình Thanh tra Cal MediConnect Ombuds	27
I. Cách Liên Lạc các Dịch Vụ Xã Hội của Quận	28
J. Cách liên lạc Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa trong Quận của quý vị	29
J1. Liên lạc chương trình sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quận về:	29



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

A. Cách liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ của OneCare Connect

GỌI	1-855-705-8823. Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho người không nói được tiếng Anh.
TTY	1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về thính giác và phát âm. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi số này. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
FAX	1-714-246-8711
VIẾT THƯ	OneCare Connect Attention: Customer Service 505 City Parkway West Orange, CA 92868
EMAIL	OneCareConnectCS@Caloptima.org
TRANG MẠNG	www.caloptima.org/onecareconnect

A1. Khi nào liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ

- Các thắc mắc về chương trình
- Các thắc mắc về sự bồi thường, hóa đơn tính tiền hoặc các Thẻ ID Thành Viên
- Các quyết định đòi hỏi về việc chăm sóc y tế của quý vị
 - Một quyết định đòi hỏi về việc chăm sóc y tế cho quý vị là một quyết định về:
 - Các phúc lợi và dịch vụ được đòi hỏi của quý vị, **hoặc**
 - Số tiền chúng tôi sẽ trả cho các dịch vụ y tế của quý vị
 - Gọi cho chúng tôi nếu có thắc mắc về một quyết định đòi hỏi chăm sóc y tế cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

- Để tìm hiểu thêm về các quyết định đài thọ, xem Chương 9.
- Khiếu nại về việc chăm sóc y tế của quý vị
 - Một khiếu nại là một cách chính thức yêu cầu chúng tôi duyệt xét một quyết định chúng tôi đã thực hiện về sự đài thọ của quý vị, và yêu cầu chúng tôi thay đổi nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã phạm sai lầm.
- Để biết thêm về cách nộp khiếu nại, xin xem Chương 9 Than phiền về việc chăm sóc y tế của quý vị
 - Quý vị có thể than phiền về chúng tôi hoặc bất cứ nhà cung cấp dịch vụ nào (kể cả một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hay trong hệ thống). Một nhà cung cấp trong hệ thống là người hợp tác với chương trình y tế. Quý vị cũng có thể than phiền về phẩm chất chăm sóc mà quý vị nhận được với chúng tôi hoặc với Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất (xem Mục F ở dưới).
 - Quý vị có thể gọi cho chúng tôi và giải thích than phiền của quý vị. Gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**
 - Nếu than phiền của quý vị về một quyết định đài thọ chăm sóc quý vị, quý vị có thể khiếu nại (xem phần ở trên).
 - Quý vị có thể gửi một than phiền về OneCare Connect với Medicare. Quý vị có thể dùng mẫu đơn trên trang mạng tại <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>. Hoặc quý vị có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để nhờ giúp đỡ.
 - Quý vị có thể làm đơn than phiền về OneCare Connect với Chương Trình Cal MediConnect Ombuds bằng cách gọi 1-855-501-3077.
 - Để biết thêm về việc than phiền sự chăm sóc y tế của quý vị, xin xem Chương 9.
- Các quyết định đài thọ về thuốc của quý vị.
 - Một quyết định đài thọ thuốc của quý vị là một quyết định về:
 - Các phúc lợi và thuốc được đài thọ của quý vị, **hoặc**
 - Số tiền chúng tôi sẽ trả cho các loại thuốc của quý vị.
 - Điều này được áp dụng vào thuốc Phần D, thuốc theo toa Medi-Cal và không theo toa Medi-Cal của quý vị.
 - Để biết thêm về các quyết định đài thọ thuốc theo toa của quý vị, xin xem Chương 9



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

- Các khiếu nại về thuốc của quý vị.

- Một khiếu nại là một cách để yêu cầu chúng tôi thay đổi một quyết định đài thọ.

Nếu quý vị muốn khiếu nại quyết định đài thọ cho thuốc Medi-Cal và thuốc Phần D, xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect ở số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**. Thuốc Medi-Cal được đánh dấu hoa thị (*) trong Danh Sách Thuốc.

- Để biết thêm về việc nộp đơn khiếu nại thuốc theo toa của quý vị, xem Chương 9.

- Các than phiền về thuốc của quý vị

- Quý vị có thể than phiền về chúng tôi hoặc bất cứ nhà thuốc nào. Điều này bao gồm than phiền về thuốc theo toa của quý vị.
- Nếu than phiền của quý vị là về một quyết định đài thọ thuốc theo toa, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. (Xem phần phía trên).
- Quý vị có thể gửi một than phiền về OneCare Connect với Medicare. Quý vị có thể dùng mẫu đơn trên trang mạng tại <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>. Hoặc quý vị có thể gọi 1 800-MEDICARE (1-800-633-4227) để được giúp đỡ.
- Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn than phiền thuốc theo toa của quý vị, xin xem Chương 9.

- Khoản thanh toán cho việc chăm sóc y tế hay thuốc quý vị đã trả.

- Nếu yêu cầu của quý vị là muốn chúng tôi hoàn lại tiền hay để thanh toán cho một hóa đơn của một dịch vụ Medi-Cal, trước tiên chúng tôi sẽ yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ gửi hóa đơn cho chúng tôi và hoàn trả trực tiếp cho quý vị. Chúng tôi sẽ hoàn trả trực tiếp cho quý vị đối với các dịch vụ Medi-Cal nếu nhà cung cấp dịch vụ không gửi hóa đơn cho chúng tôi. Quý vị sẽ được hoàn lại số tiền mà OneCare Connect lẽ ra đã phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ này; số tiền này có thể không bằng số tiền quý vị đã trả cho nhà cung cấp dịch vụ.
- Để biết thêm về cách yêu cầu chúng tôi hoàn trả cho quý vị, hoặc để thanh toán cho một hóa đơn quý vị đã nhận, xin xem Chương 7
- Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán một hóa đơn và chúng tôi từ chối bất cứ phần nào thuộc yêu cầu của quý vị, quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi. Xem Chương 9 để biết thêm về việc khiếu nại



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

- Thắc mắc về việc ghi danh của quý vị
 - Liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ nếu quý vị muốn chấm dứt tư cách thành viên của mình trong chương trình của chúng tôi hoặc có các câu hỏi khác về việc ghi danh.

B. Cách liên lạc với Điều Phối Viên Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị

Một điều phối viên chăm sóc cá nhân là một người có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần. Mỗi thành viên đều có một điều phối viên chăm sóc cá nhân và người này sẽ làm việc với bác sĩ gia đình để điều phối các dịch vụ chăm sóc y tế. Quý vị có thể liên lạc với điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị nếu có thắc mắc, cần trợ giúp về việc chăm sóc y tế của quý vị, hay yêu cầu thay đổi các điều phối viên chăm sóc cá nhân.

GỌI	1-855-705-8823. Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho người không nói được tiếng Anh.
TTY	1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về thính giác và phát âm. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi số này. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
FAX	1-714-246-8711
WRITE	CalOptima OneCare Connect 505 City Parkway West Orange, CA 92868
EMAIL	OneCareConnectCS@Caloptima.org
WEBSITE	www.caloptima.org/onecareconnect



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

B1. Khi nào liên lạc điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị

- Các thắc mắc chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Các thắc mắc để có các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và các rối loạn do lạm dụng các chất gây nghiện)
- Các thắc mắc về việc chuyển chỗ
- Các thắc mắc về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS)

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn gồm có các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS), Chương Trình Các Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP), và các Cơ Sở Điều Dưỡng (Nursing Facilities, NF).

Các phúc lợi LTSS có thể được cung cấp cho quý vị nếu quý vị hội đủ các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện. Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ và việc hội đủ điều kiện liên quan đến LTSS, xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect tại **1-855-705-8823**. Cuộc gọi này miễn phí. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

Đôi khi quý vị có thể được trợ giúp với việc chăm sóc sức khỏe hàng ngày và các nhu cầu sinh hoạt.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này:

- Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS)
- Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng dành cho Người Cao Niên (MSSP)
- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn
- Trị liệu vật lý
- Trị liệu kỹ năng
- Trị liệu phát âm
- Dịch vụ y tế xã hội, và
- Chăm sóc y tế tại gia.

C. Cách liên lạc Đường Dây Tư Vấn Y Tá

Đường Dây Tư Vấn Y Tá kết nối quý vị với một Y Tá Được Cấp Bằng (RN) để giúp quý vị với bất cứ thắc mắc nào về những quan tâm về sức khỏe của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

GỌI	1-844-447-8441. Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho người không nói được tiếng Anh.
TTY	1-844-514-3774. Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

C1. Khi nào liên lạc với Đường Dây Tư Vấn Y Tá

Gọi Đường Dây Tư Vấn Y Tá nếu:

- Quý vị có thắc mắc về việc chăm sóc sức khỏe của mình
- Quý vị cần giúp quyết định xem có nên đi bác sĩ, đến dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc phòng cấp cứu để được điều trị hay không.
- Quý vị có thắc mắc về thuốc của quý vị.
- Quý vị có quan tâm về sức khỏe tổng quát của mình.

D. Cách liên lạc Đường Dây Trợ Giúp về Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi

Với các thành viên cần nhận các dịch vụ thẩm định tâm thần cấp cứu, xin gọi 9-1-1 hoặc Nhóm Thẩm Định Trung Ương (Centralized Assessment Team, CAT) Quận Cam.

GỌI	1-866-830-6011. Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho người không nói được tiếng Anh.
TTY	1-714-480-6750. Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Bảy, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

D1. Khi nào liên lạc Đường Dây Trợ Giúp về Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi

- Các thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi và lạm dụng chất gây nghiện

Nếu quý vị tin rằng quý vị đang có trường hợp tâm thần cấp cứu, hãy gọi đường dây miễn phí thông thường của chúng tôi về các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần OneCare Connect 1-855-877-3885. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi số **1-800-735-2929**. Nếu có thắc mắc liên quan tới các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa tại quận của quý vị, xin xem trang 29.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

E. Cách liên lạc với Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)

Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) cung cấp các buổi tư vấn miễn phí cho mọi người về bảo hiểm sức khỏe với Medicare. Các nhân viên tư vấn HICAP có thể trả lời thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu việc cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. HICAP đã huấn luyện các nhân viên tư vấn tại mỗi quận, và các dịch vụ đều miễn phí.

HICAP không có mối liên hệ nào với bất cứ công ty bảo hiểm hoặc chương trình y tế nào.

GỌI	1-800-434-0222 hoặc 1-714-479-0107 Thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 4 giờ chiều.
TTY	1-800-735-2929 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về thính giác và phát âm. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi số này.
VIẾT THƯ	The Council on Aging Southern California 2 Executive Circle, Suite 175 Irvine, CA 92614
TRANG MẠNG	www.coasc.org

E1. Khi nào liên lạc HICAP:

- Các thắc mắc về chương trình Cal MediConnect
 - Tư vấn viên HICAP có thể trả lời các thắc mắc của quý vị về việc thay đổi sang một chương trình mới và giúp quý vị:
 - hiểu về các quyền lợi của quý vị,
 - hiểu các chọn lựa chương trình của quý vị,
 - thực hiện than phiền về việc chăm sóc y tế hay điều trị của quý vị, và
 - làm rõ các vấn đề với hoá đơn của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

F. Cách liên lạc Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất (QIO)

Tiểu bang chúng ta có một cơ quan có tên là Livanta, LLC. Đây là một nhóm bác sĩ và các nhà chuyên gia chăm sóc y tế khác giúp cải thiện phẩm chất chăm sóc cho người có Medicare. Livanta, LLC không có liên kết với chương trình của chúng tôi.

GỌI	Đường dây miễn phí số: 1-877-588-1123
TTY	Đường dây miễn phí số: 1-855-887-6668 Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi cho số này.
VIẾT THƯ	Livanta, LLC BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
TRANG MẠNG	www.BFCCQIOAREA5.com

F1. Khi nào liên lạc Livanta:

- Các thắc mắc về việc chăm sóc y tế của quý vị
 - Quý vị có thể than phiền về dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận nếu quý vị:
 - có vấn đề với phẩm chất chăm sóc,
 - cho rằng việc nằm viện của quý vị kết thúc quá sớm, **hoặc**
 - cho rằng các dịch vụ chăm sóc tại gia, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay cơ sở phục hồi chức năng ngoại trú toàn diện (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) kết thúc quá sớm.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

G. Cách liên lạc Medicare

Medicare là chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 tuổi bị khuyết tật, và người bị bệnh thận giai đoạn cuối (hư thận vĩnh viễn phải lọc thận hoặc thay thận).

Cơ quan liên bang phụ trách Medicare là các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid, hay CMS.

GỌI	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.
TTY	1-877-486-2048 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi cho số này.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

WEBSITE	http://www.medicare.gov Đây là trang mạng chính thức của Medicare. Trang mạng này cung cấp cho quý vị các thông tin cập nhật về Medicare. Nó cũng có các thông tin về bệnh viện, viện dưỡng lão, bác sĩ, các cơ quan y tế tại gia và các cơ sở lọc thận. Nó cũng bao gồm các tập sách nhỏ quý vị có thể in ra ngay từ máy vi tính của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm các thông tin liên lạc của Medicare tại tiểu bang của quý vị bằng cách chọn mục “Forms, Help & Resources” (“Mẫu đơn, Trợ giúp & Nguồn thông tin”), rồi nhấn vào “Phone numbers & websites” (“Các số điện thoại & trang mạng”). Trang mạng Medicare có công cụ sau đây để giúp quý vị tìm các chương trình trong khu vực của quý vị: Medicare Plan Finder (Công Cụ Tìm Kiếm Chương Trình Medicare): Cung cấp các thông tin dành cho cá nhân về các chương trình thuốc theo toa Medicare, các chương trình bảo hiểm y tế Medicare, và chính sách của Medigap (Bảo Hiểm Bổ Sung Medicare) trong khu vực của quý vị. Chọn mục “Find health & drug plans.” (“Tìm các chương trình bảo hiểm y tế & thuốc.”) Nếu quý vị không có máy vi tính, thư viện hoặc trung tâm cao niên tại địa phương quý vị đều có thể giúp quý vị dùng máy vi tính của họ để vào trang mạng này. Hoặc, quý vị có thể gọi cho Medicare tại số ở trên và cho họ biết quý vị đang tìm thông tin nào. Họ sẽ tìm các thông tin đó trên trang mạng, in ra, và gửi tới quý vị.
----------------	---



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

H. Cách liên lạc chương trình Thanh tra Cal MediConnect Ombuds

Chương trình Thanh tra Cal MediConnect Ombuds làm việc như một người bên ngoài thay cho quý vị. Họ có thể trả lời thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu điều cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds có thể giúp quý vị về các vấn đề dịch vụ hoặc hóa đơn. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds không có liên kết với chúng tôi hoặc với bất cứ công ty bảo hiểm hay chương trình y tế nào. Các dịch vụ này miễn phí.

GỌI	1-855-501-3077. Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều.
TTY	1-855-847-7914 Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi cho số này.
VIẾT THƯ	Legal Aid Society of Orange County 2101 N. Tustin Avenue Santa Ana, CA 92705
TRANG MẠNG	www.healthconsumer.org



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

I. Cách Liên Lạc các Dịch Vụ Xã Hội của Quận

Nếu quý vị cần giúp với các phúc lợi về các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Gia (In-Home Supportive Services, IHSS), xin liên lạc Sở Dịch Vụ Xã Hội Quận tại địa phương quý vị. IHSS bao gồm nhiều loại dịch vụ để đáp ứng các nhu cầu cá nhân của quý vị và hỗ trợ cho quý vị an toàn tại nhà. Để nhận phúc lợi IHSS, quý vị phải đáp ứng các yêu cầu hội đủ điều kiện của chương trình. Sau đây là một số dịch vụ IHSS có sẵn cho quý vị:

- Lau dọn nhà cửa và lau dọn nặng nhọc, nấu ăn, giặt giũ, mua sắm hợp lý và làm việc vặt.
- Các dịch vụ chăm sóc cá nhân, như cho ăn, tắm rửa, chăm sóc đại tiện và tiểu tiện, mặc đồ, và các dịch vụ khác.
- Trợ giúp chuyên chở tới các cuộc hẹn y tế và các dịch vụ liên quan tới y tế.
- Các Dịch Vụ Chăm Sóc Cứu Thương.

GỌI	1-714-825-3000 hoặc 1-800-281-9799 . Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.
TTY	1-800-735-2929 Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi cho số này.
VIẾT THƯ	Orange County Social Services Agency 1505 East Warner Avenue Santa Ana, CA 92705
TRANG MẠNG	www.ssa.ocgov.com



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

J. Cách liên lạc Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa trong Quận của quý vị

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal hiện có cho quý vị thông qua chương trình sức khỏe tâm thần (mental health plan, MHP) của quận nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.

GỌI	1-855-625-4657. Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí cho người không nói được tiếng Anh.
TTY	1-714-834-2332. Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi cho số này. Thứ Hai tới Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến – 6 giờ chiều

J1. Liên lạc chương trình sức khỏe tâm thần chuyên khoa của quận về:

- Các thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi do quận cung cấp
- Các dịch vụ bao gồm: Dịch vụ Ngoại Trú Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa (Specialty Mental Health Outpatient services), Dịch vụ hỗ trợ thuốc (Medication support services), Can Thiệp và Ổn Định Khủng Hoảng (Crisis Intervention and Stabilization), Điều Trị Chuyên Sâu Ban Ngày (Intensive Day treatment), Phục Hồi Chức Năng Ban Ngày (Day rehabilitation), Dịch Vụ cho Người Lớn và/hoặc Điều Trị Nội Trú về Khủng Hoảng (Adult and/or Crisis Residential treatment services), Dịch vụ kiểm soát trường hợp có mục tiêu (Targeted case management services), và Dịch vụ sử dụng chất gây nghiện ngoại trú (Outpatient substance use) bao gồm: dịch vụ Điều Trị Ngoại Trú chuyên sâu (intensive Outpatient Treatment services), dịch vụ chăm sóc Trước và Sau Khi Sinh Tại Nhà (Perinatal Residential services), dịch vụ/Tư Vấn Cai Nghiện Ngoại Trú (Outpatient Drug Free services/ Counseling), dịch vụ điều trị Narcotic và Naltrexone (Narcotic treatment services and Naltrexone).



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đòi hỏi của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đòi hỏi cho quý vị

Chương 3: Sử dụng sự đòi hỏi của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đòi hỏi cho quý vị

Phần Giới Thiệu

Chương này có các điều khoản và quy định cụ thể mà quý vị cần phải biết để được chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đòi hỏi với OneCare Connect. Chương này cũng cho quý vị biết về điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị, cách thức nhận được việc chăm sóc từ các loại nhà cung cấp khác nhau và trong một số trường hợp đặc biệt (bao gồm từ nhà cung cấp hoặc nhà thuốc ngoài hệ thống), điều cần làm khi quý vị bị lập hoá đơn trực tiếp cho các dịch vụ được đòi hỏi bởi chương trình của chúng tôi, và các quy định cho việc sở hữu Thiết Bị Y Tế Bền Bĩ (Durable Medical Equipment, DME). Thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ đó xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Thông tin về “dịch vụ,” “dịch vụ được đòi hỏi,” “nhà cung cấp,” và “nhà cung cấp trong hệ thống”	32
B. Các quy định về việc nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sức khỏe hành vi, và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) được chương trình đòi hỏi	32
C. Thông tin về điều phối viên chăm sóc cá nhân (PCC) của quý vị	34
C1. Điều phối viên chăm sóc cá nhân là gì.	34
C2. Cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên chăm sóc của quý vị	35
C3. Cách quý vị có thể thay đổi điều phối viên chăm sóc của quý vị	35
D. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp chăm sóc chính, bác sĩ chuyên khoa, các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác trong hệ thống, và các nhà cung cấp dịch vụ y tế ngoài hệ thống	35
D1. Dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp chăm sóc chính	35
D2. Dịch vụ chăm sóc từ các bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp khác trong hệ thống	38
D3. Điều cần làm khi nhà cung cấp rời chương trình của chúng tôi	39
D4. Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài hệ thống	39
E. Cách thức nhận các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS).	40



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại 1-855-705-8823, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

F. Cách thức nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện)	41
F1. Các dịch vụ sức khỏe hành vi Medi-Cal được cung cấp ngoài OneCare Connect thông qua Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam	41
G. Cách thức nhận các dịch vụ chuyên chở	42
H. Cách thức nhận các dịch vụ được đài thọ khi quý vị đang trong trường hợp cấp cứu y khoa hoặc cần được chăm sóc khẩn cấp, hoặc trong một thảm họa	43
H1. Dịch vụ chăm sóc khi quý vị đang trong trường hợp cấp cứu y tế	43
H2. Chăm sóc cần thiết khẩn cấp	45
H3. Dịch vụ chăm sóc trong một thảm họa	46
I. Điều cần làm nếu quý vị bị lập hóa đơn trực tiếp cho các dịch vụ được đài thọ bởi chương trình chúng tôi?	46
I1. Điều cần làm nếu các dịch vụ không được đài thọ bởi chương trình chúng tôi.	46
J. Sự đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu y khoa	47
J1. Định nghĩa của nghiên cứu y khoa	47
J2. Thanh toán cho dịch vụ khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu y khoa	48
J3. Tìm hiểu thêm về nghiên cứu y khoa	48
K. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được đài thọ ra sao khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc trong một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế	49
K1. Định nghĩa viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế	49
K2. Nhận được dịch vụ chăm sóc từ một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế	49
L. Thiết Bị Y Khoa Bền Bĩ (DME).	50
L1. DME với tư cách là thành viên của chương trình chúng tôi	50
L2. Việc sở hữu DME khi quý vị chuyển sang Medicare Nguyên Thủy hoặc Medicare Advantage.	50



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại 1-855-705-8823, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

A. Thông tin về “dịch vụ,” “dịch vụ được đài thọ,” “nhà cung cấp,” và “nhà cung cấp trong hệ thống”

Dịch vụ là việc chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, tiếp liệu, các dịch vụ sức khỏe hành vi, thuốc theo toa và không theo toa, thiết bị và các dịch vụ khác. Dịch vụ được đài thọ là bất kỳ những dịch vụ nào mà chương trình chúng tôi chi trả cho. Việc chăm sóc sức khỏe, sức khỏe hành vi, và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-term Services and Supports, LTSS) được đài thọ được liệt kê trong Bản Phúc Lợi tại Chương 4.

Nhà cung cấp dịch vụ là các bác sĩ, y tá, và những người khác cung cấp dịch vụ và chăm sóc cho quý vị. Thuật ngữ nhà cung cấp cũng bao gồm bệnh viện, các cơ sở chăm sóc sức khỏe tại gia, các phòng khám, và các nơi khác mà cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ sức khỏe hành vi, thiết bị y tế, và một số dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS).

Nhà cung cấp trong hệ thống là những nhà cung cấp làm việc với chương trình y tế. Những nhà cung cấp này đã đồng ý chấp nhận việc thanh toán toàn phần của chúng tôi. Nhà cung cấp trong hệ thống lập hóa đơn trực tiếp cho chúng tôi về việc chăm sóc mà họ cung cấp cho quý vị. Khi quý vị đến khám với nhà cung cấp trong hệ thống, quý vị thường không phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ.

B. Các quy định về việc nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sức khỏe hành vi, và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) được chương trình đài thọ

OneCare Connect đài thọ tất cả các dịch vụ được Medicare và Medi-Cal đài thọ. Việc đài thọ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe hành vi và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS).

Thông thường, OneCare Connect sẽ chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ sức khỏe hành vi, và LTSS mà quý vị nhận được nếu quý vị tuân theo các quy định của chương trình. Để được đài thọ bởi chương trình của chúng tôi:

- Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được phải là một **phúc lợi của chương trình**. Điều đó có nghĩa là dịch vụ đó phải được bao gồm trong Bản Phúc Lợi của chương trình. (Bản này có tại Chương 4 của cuốn cẩm nang này).
- Dịch vụ chăm sóc phải được xác định là cần thiết về mặt y khoa. Khi nói **cần thiết về mặt y khoa**, chúng tôi muốn nói là quý vị cần các dịch vụ để phòng ngừa, chẩn đoán, hay điều trị bệnh trạng của quý vị hay để duy trì tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị. Điều này bao gồm cả dịch vụ chăm sóc mà giúp quý vị không phải vào bệnh viện hay viện dưỡng lão. Điều đó cũng có nghĩa là các dịch vụ, tiếp liệu, hay các loại thuốc đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành y khoa.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Với các dịch vụ y tế, quý vị phải có một **bác sĩ gia đình** (nhà cung cấp chăm sóc chính – PCP) thuộc hệ thống, người này yêu cầu việc chăm sóc, hay đề nghị quý vị đến khám với một bác sĩ khác. Với tư cách là một thành viên chương trình, quý vị phải chọn một nhà cung cấp trong hệ thống làm bác sĩ gia đình của quý vị.
 - Trong hầu hết các trường hợp, nhà cung cấp chăm sóc chính trong hệ thống của quý vị phải chấp thuận cho quý vị trước khi quý vị có thể đến khám với một người không phải là nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị hoặc sử dụng các nhà cung cấp khác trong hệ thống của chương trình. Điều này được gọi là một **sự giới thiệu**. Nếu quý vị không được chấp thuận, OneCare Connect có thể không đài thọ dịch vụ đó. Quý vị không cần giấy giới thiệu để đến khám với một số bác sĩ chuyên khoa, như bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Để tìm hiểu thêm về việc giới thiệu, xin xem trang 37.
 - Các nhà cung cấp chăm sóc chính của chương trình chúng tôi có liên kết với các nhóm y tế. Khi chọn nhà cung cấp chăm sóc chính cho mình, quý vị cũng đang chọn nhóm y tế có liên kết. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới các bác sĩ chuyên khoa và các dịch vụ mà cũng được liên kết với nhóm y tế của họ. Một nhóm y tế có hợp đồng với CalOptima để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho các thành viên của chúng tôi.
 - Quý vị không cần sự giới thiệu từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị trong trường hợp chăm sóc cấp cứu, hay chăm sóc khẩn cấp, hay đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe phụ nữ. Quý vị có thể nhận được các hình thức chăm sóc khác mà không cần sự giới thiệu từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Để tìm hiểu thêm về vấn đề này, xin xem trang 37.
 - Để tìm hiểu thêm về việc chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính, ở trang 36.
- **Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp trong hệ thống có liên kết với tổ hợp y tế của nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị.** Thông thường, chương trình sẽ không đài thọ dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp mà không cộng tác với chương trình y tế và tổ hợp y tế của nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Sau đây là một số trường hợp khi quy định này không áp dụng:
 - Chương trình đài thọ các trường hợp cấp cứu và chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống. Để tìm hiểu thêm và để xem trường hợp cấp cứu hay chăm sóc cần thiết khẩn cấp có nghĩa là gì, xin xem Phần H, trang 43.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đòi hỏi của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đòi hỏi cho quý vị

- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc mà chương trình chúng tôi đòi hỏi và nhà cung cấp trong hệ thống của chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc đó từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống, điều này đòi hỏi sự cho phép trước. Trong tình huống này, chúng tôi sẽ đòi hỏi việc chăm sóc giống như quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong hệ thống hoặc miễn phí cho quý vị. Để tìm hiểu về việc được chấp thuận để đến khám với một nhà cung cấp ngoài hệ thống, xin xem Phần D, trang 35.
- Chương trình này đòi hỏi các dịch vụ lọc thận khi quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ của chương trình trong thời gian ngắn. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này tại một cơ sở lọc thận được Medicare chứng nhận.
- Khi lần đầu tiên tham gia chương trình, quý vị có thể yêu cầu được tiếp tục đến khám với nhà cung cấp hiện tại của quý vị. Với một số ngoại lệ, chúng tôi phải chấp thuận yêu cầu này nếu quý vị cho thấy mối quan hệ đã có sẵn với các nhà cung cấp đó (xem Chương 1, trang 4). Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu của quý vị, quý vị có thể tiếp tục đến khám với các nhà cung cấp mà quý vị đang đến khám hiện tại trong tối đa 12 tháng để nhận các dịch vụ. Trong khoảng thời gian đó, điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị sẽ liên lạc quý vị để giúp quý vị tìm các nhà cung cấp trong hệ thống của chúng tôi mà có liên kết với nhóm y tế của bác sĩ gia đình của quý vị. Sau 12 tháng, chúng tôi sẽ không còn đòi hỏi dịch vụ chăm sóc cho quý vị nếu quý vị tiếp tục đến khám với nhà cung cấp không thuộc hệ thống của chúng tôi để nhận các dịch vụ Medicare và 12 tháng cho các dịch vụ Medi-Cal, chúng tôi sẽ không còn đòi hỏi dịch vụ chăm sóc cho quý vị nếu quý vị tiếp tục đến khám với nhà cung cấp không thuộc hệ thống của chúng tôi và không có liên kết với nhóm y tế của bác sĩ gia đình của quý vị. Medicare đòi hỏi các dịch vụ như nằm viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, khám với bác sĩ, xét nghiệm và thuốc theo toa. Medi-Cal đòi hỏi các dịch vụ không được đòi hỏi bởi Medicare như dịch vụ chăm sóc dài hạn, dịch vụ hỗ trợ tại gia, một số thiết bị y khoa bền bỉ và tiếp liệu.

C. Thông tin về điều phối viên chăm sóc cá nhân (PCC) của quý vị

C1. Điều phối viên chăm sóc cá nhân là gì

- Bác sĩ y khoa hay người được đào tạo khác làm việc cho chương trình chúng tôi để cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

C2. Cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên chăm sóc của quý vị

- Quý vị có thể gọi cho điều phối viên chăm sóc cá nhân (PCC) của quý vị tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

C3. Cách quý vị có thể thay đổi điều phối viên chăm sóc của quý vị

- Quý vị có thể gọi cho PCC của mình và yêu cầu thay đổi.

D. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp chăm sóc chính, bác sĩ chuyên khoa, các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác trong hệ thống, và các nhà cung cấp dịch vụ y tế ngoài hệ thống

D1. Dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp chăm sóc chính

Quý vị phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) để cung cấp và quản lý việc chăm sóc cho quý vị.

Nhà cung cấp chăm sóc chính của chương trình chúng tôi có liên kết với nhóm y tế của OneCare Connect. Khi chọn nhà cung cấp chăm sóc chính cho mình, quý vị cũng đang chọn nhóm y tế có liên kết.

Định nghĩa “nhà cung cấp chăm sóc chính,” và nhà cung cấp chăm sóc chính có thể làm gì cho quý vị

- Nhà cung cấp chăm sóc chính là gì? Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị là một bác sĩ đáp ứng được các yêu cầu của tiểu bang, và được đào tạo để chăm sóc y tế cơ bản cho quý vị.
- Nhóm y tế là gì? Nhóm y tế của quý vị là một nhóm các bác sĩ và bệnh viện có hợp đồng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thành viên của chương trình chúng tôi.
- Những loại nhà cung cấp nào có thể đóng vai trò như một nhà cung cấp chăm sóc chính? Danh Sách Nhà Cung Cấp của OneCare Connect liệt kê tất cả các nhà cung cấp trong hệ thống mà có thể đóng vai trò như một nhà cung cấp chăm sóc chính. Một số bác sĩ chuyên khoa có thể đóng vai trò như một nhà cung cấp chăm sóc chính nếu họ đồng ý làm thế, và được liệt kê như một nhà cung cấp chăm sóc chính trong Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc.

Quý vị sẽ được chăm sóc định kỳ hay chăm sóc cơ bản từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị cũng sẽ điều phối các dịch vụ được đài thọ còn lại mà quý vị nhận được với tư cách là thành viên của OneCare Connect. Việc điều phối dịch vụ của quý vị có nghĩa là kiểm tra hay tham khảo với các nhà cung cấp



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

khác thuộc chương trình về dịch vụ chăm sóc cho quý vị và diễn biến ra sao. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến khám với nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị để lấy giấy giới thiệu trước khi đến khám với bất cứ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác, hay để được chấp thuận trước cho một số dịch vụ hay tiếp liệu được đài thọ. Đối với một số loại dịch vụ hay tiếp liệu được đài thọ, quý vị phải được chấp thuận trước từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị (như việc giới thiệu quý vị đến khám với một bác sĩ chuyên khoa).

- Một phòng khám có thể làm nhà cung cấp chăm sóc chính cho tôi không? Có. Thành viên có thể chọn các Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Centers, FQHC) được liệt kê như các nhà cung cấp chăm sóc chính trong Danh Sách Nhà Cung Cấp của OneCare Connect như là nhà cung cấp chăm sóc chính của mình.

Lựa chọn nhà cung cấp chăm sóc chính

OneCare Connect hiện có một Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc được cung cấp theo yêu cầu. Danh sách này cung cấp cho quý vị một danh sách tất cả nhóm y tế, các nhà cung cấp chăm sóc chính, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám và bệnh viện có hợp đồng với OneCare Connect để cung cấp các dịch vụ cho thành viên OneCare Connect. Để yêu cầu một Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

Các nhà cung cấp chăm sóc chính được liệt kê theo thành phố cùng với nhóm y tế liên kết của họ. Tìm tên của nhà cung cấp chăm sóc chính mà quý vị muốn chọn làm nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị phải ở trong nhóm y tế mà quý vị chọn.

Nhìn ở dưới tên của nhà cung cấp chăm sóc chính để tìm số ID của họ và gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ của OneCare Connect để cho chúng tôi biết về sự lựa chọn của quý vị.

Chúng tôi sẽ làm hết khả năng để quý vị được khám với nhà cung cấp chăm sóc chính mà quý vị muốn. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu nhà cung cấp chăm sóc chính mà quý vị chọn không nhận thành viên mới. Nếu có một bác sĩ chuyên khoa hay bệnh viện nào đó mà quý vị muốn sử dụng, xin kiểm tra trước với nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị hay Văn Phòng Dịch Vụ của OneCare Connect để bảo đảm rằng nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới vị bác sĩ chuyên khoa đó hay dùng bệnh viện đó.

Nếu quý vị không chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính, OneCare Connect sẽ chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)

CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đòi hỏi của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đòi hỏi cho quý vị

Lựa chọn thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính

Quý vị có thể đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của mình vì bất cứ lý do gì, vào bất cứ lúc nào. Ngoài ra, có khả năng là nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị có thể rời hệ thống chương trình của chúng tôi. Nếu nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị rời hệ thống chương trình của chúng tôi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp chăm sóc chính mới trong hệ thống chương trình của chúng tôi nếu nhà cung cấp chăm sóc chính hiện tại của quý vị rời hệ thống của quý vị.

Quý vị có thể thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị bất cứ lúc nào bằng cách gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ. Trong hầu hết các trường hợp, ngày hiệu lực với nhà cung cấp chăm sóc chính mới của quý vị sẽ là ngày đầu tiên (ngày 1) của tháng sau ngày mà OneCare Connect nhận yêu cầu thay đổi của quý vị. Nếu cần được giúp chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

Lưu ý, các nhà cung cấp chăm sóc chính của chương trình chúng tôi có liên kết với nhóm y tế. Nếu quý vị thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị, quý vị cũng có thể thay đổi hệ thống y tế. Khi yêu cầu thay đổi, xin nhớ cho Văn Phòng Dịch Vụ biết quý vị có đang đến khám với bác sĩ chuyên khoa hay không hoặc có đang nhận các dịch vụ được đòi hỏi khác mà phải được nhà cung cấp chăm sóc chính chấp thuận hay không. Văn Phòng Dịch Vụ sẽ giúp quý vị bảo đảm rằng quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc chuyên khoa và các dịch vụ khác khi quý vị thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị.

Các dịch vụ quý vị có thể nhận mà không cần sự chấp thuận trước từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị

Trong hầu hết trường hợp, quý vị sẽ cần được chấp thuận từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị trước khi đến khám với các nhà cung cấp dịch vụ khác. Sự chấp thuận này được gọi là một sự **giới thiệu**. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ như các dịch vụ liệt kê ở dưới mà không cần phải được nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị chấp thuận trước:

- Các dịch vụ cấp cứu từ các nhà cung cấp trong hệ thống hay nhà cung cấp ngoài hệ thống.
- Việc chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong hệ thống.
- Việc chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp ngoài hệ thống khi quý vị không thể tiếp cận được với các nhà cung cấp trong hệ thống (ví dụ như khi quý vị đang ở ngoài khu vực phục vụ của chương trình).
- Các dịch vụ lọc thận mà quý vị nhận được tại một cơ sở lọc thận được Medicare chứng nhận khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của chương trình. (Vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ trước khi quý vị rời khỏi khu vực phục vụ. Chúng tôi có thể giúp quý vị được lọc thận trong lúc đi xa.)



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)

CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Chích ngừa cúm, chủng ngừa viêm gan siêu vi B, và chủng ngừa bệnh viêm phổi miễn là quý vị nhận từ một nhà cung cấp trong hệ thống.
- Việc chăm sóc sức khỏe định kỳ cho phụ nữ và các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Các dịch vụ này bao gồm việc kiểm tra vú, chụp quang tuyến vú (chụp x-quang vú), xét nghiệm truy tìm ung thư cổ tử cung, và khám xương chậu, miễn là quý vị nhận những dịch vụ này từ một nhà cung cấp trong hệ thống.
- Ngoài ra, nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế Người Da Đỏ, quý vị có thể đến khám với các nhà cung cấp này mà không cần giấy giới thiệu.

D2. Dịch vụ chăm sóc từ các bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp khác trong hệ thống

Một bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho một căn bệnh hay một bộ phận cơ thể cụ thể. Có nhiều loại bác sĩ chuyên khoa. Sau đây là một vài ví dụ:

- Bác sĩ điều trị ung thư chăm sóc bệnh nhân ung thư.
- Bác sĩ điều trị tim chăm sóc bệnh nhân có những vấn đề về tim.
- Bác sĩ chỉnh hình chăm sóc bệnh nhân có các vấn đề về xương, khớp, hay cơ bắp.
- Khi nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị cho rằng quý vị cần được điều trị chuyên khoa, họ sẽ giới thiệu quý vị (chấp thuận trước) để đến khám với một bác sĩ chuyên khoa thuộc chương trình hay một số nhà cung cấp khác. Với một số hình thức giới thiệu, nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị có thể cần được chấp thuận trước từ OneCare Connect (điều này gọi là “cho phép trước”).
- Điều rất quan trọng là lấy giấy giới thiệu (chấp thuận trước) từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị trước khi quý vị đến khám với bác sĩ chuyên khoa trong chương trình hay một số nhà cung cấp khác (có vài ngoại lệ, bao gồm việc chăm sóc sức khỏe phụ nữ định kỳ mà chúng tôi giải thích trong phần này). Nếu quý vị không có giấy giới thiệu (chấp thuận trước) trước khi quý vị nhận các dịch vụ từ một bác sĩ chuyên khoa, quý vị có thể phải tự trả cho các dịch vụ này. Xin tham khảo Bản Phúc Lợi tại Chương 4 để biết thông tin về các dịch vụ nào phải được cho phép trước.
- Nếu bác sĩ chuyên khoa muốn quý vị trở lại để được chăm sóc thêm, xin kiểm tra trước để bảo đảm rằng việc giới thiệu (chấp thuận trước) mà quý vị có được từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị cho lần khám đầu tiên bao gồm thêm nhiều lần khám nữa với bác sĩ chuyên khoa này.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

D3. Điều cần làm khi nhà cung cấp rời chương trình của chúng tôi

Một nhà cung cấp trong hệ thống mà quý vị đang sử dụng có thể rời chương trình chúng tôi. Nếu một trong các nhà cung cấp của quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi, quý vị có một số quyền và sự bảo vệ được tóm tắt bên dưới:

- Cho dù hệ thống các nhà cung cấp của chúng tôi có thể thay đổi trong suốt năm, chúng tôi vẫn phải cung cấp cho quý vị sự tiếp cận không gián đoạn đến các nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn.
- Khi có thể, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trước ít nhất 30 ngày để quý vị có thời gian chọn một nhà cung cấp mới.
- Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn một nhà cung cấp mới đủ tiêu chuẩn để tiếp tục quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Nếu quý vị đang được điều trị y tế, quý vị có quyền yêu cầu, và chúng tôi sẽ làm việc cùng quý vị để bảo đảm rằng việc điều trị cần thiết về mặt y tế mà quý vị đang nhận không bị gián đoạn.
- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không thay thế nhà cung cấp trước đây của quý vị bằng một nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn khác, hoặc việc chăm sóc của quý vị hiện không được quản lý thích hợp, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Nếu quý vị phát hiện một trong các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đang rời bỏ chương trình của chúng tôi, xin liên lạc chúng tôi để chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ mới và quản lý việc chăm sóc cho quý vị. Gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

D4. Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài hệ thống

Thành viên OneCare Connect phải đến các nhà cung cấp và nhà thuốc có hợp đồng trong phạm vi Quận Cam để nhận các quyền lợi. OneCare Connect sẽ chi trả cho các nhà cung cấp ngoài hệ thống trong những tình huống sau:

- Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống tại Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.
- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc y tế mà Medicare hoặc Medi-Cal OneCare Connect đài thọ và các nhà cung cấp trong hệ thống của OneCare Connect không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc này, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc này từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống với sự cho phép trước.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Các dịch vụ lọc thận mà quý vị nhận được tại một cơ sở lọc thận được Medicare chứng nhận khi quý vị tạm thời ra khỏi khu vực phục vụ, Quận Cam.
- Kế hoạch hoá gia đình.
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Gốc Da Đỏ.
- Các dịch vụ sản khoa cho phụ nữ và một số các dịch vụ phụ khoa như làm xét nghiệm truy tìm ung thư cổ tử cung.

Nếu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài hệ thống, nhà cung cấp này phải hội đủ điều kiện để tham gia Medicare và/hoặc Medi-Cal.

- Chúng tôi không thể thanh toán cho một nhà cung cấp không đủ điều kiện tham gia Medicare và/hoặc Medi-Cal.
- Nếu quý vị đến một nhà cung cấp không đủ điều kiện tham gia Medicare, quý vị phải trả toàn bộ chi phí cho các dịch vụ nhận được.
- Các nhà cung cấp phải cho quý vị biết nếu họ không đủ điều kiện tham gia Medicare.

E. Cách thức nhận các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) gồm có các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS), Chương Trình Các Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP), và các Cơ Sở Điều Dưỡng (Nursing Facilities, NF). Các dịch vụ có thể được cung cấp tại nhà quý vị, cộng đồng, hay tại một cơ sở. Các hình thức LTSS khác nhau được mô tả ở dưới:

- **Các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS):** Chương trình dịch vụ ngoại trú tại cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu kỹ năng và âm ngữ, chăm sóc cá nhân, huấn luyện và hỗ trợ gia đình/người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở, và các dịch vụ khác nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn về tư cách hội đủ điều kiện thích hợp.
- **Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (MSSP):** Một chương trình cụ thể của California cung cấp các Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng (Home and Community-Based Services, HCBS) cho những người cao niên ốm yếu được chứng nhận có thể sống tại cơ sở điều dưỡng nhưng vẫn muốn sống trong cộng đồng.
 - Những người đủ điều kiện với Medi-Cal là từ 65 tuổi trở lên bị khuyết tật có thể hội đủ điều kiện cho chương trình này. Chương trình này là một sự thay thế cho việc sống tại cơ sở điều dưỡng.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Các dịch vụ MSSP có thể bao gồm nhưng không giới hạn: Trung Tâm Chăm Sóc/Hỗ Trợ Ban Ngày cho Người Lớn, hỗ trợ tại gia như là những thay đổi để thích nghi về thể chất và thiết bị hỗ trợ, hỗ trợ chăm sóc cá nhân và làm việc vật, giám sát bảo vệ, điều phối chăm sóc, và các loại dịch vụ khác.

- **Cơ Sở Điều Dưỡng (NF):** Một cơ sở điều dưỡng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho người không thể sống an toàn tại nhà nhưng không cần ở bệnh viện.

Điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị sẽ giúp quý vị hiểu về mỗi chương trình. Để tìm hiểu thêm về bất cứ chương trình nào trong số này, vui lòng liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

F. Cách thức nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện)

Quý vị sẽ tiếp cận với các dịch vụ sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y khoa do Medicare và Medi-Cal đài thọ. OneCare Connect cung cấp việc tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi do Medicare đài thọ. Những dịch vụ sức khỏe hành vi do Medi-Cal đài thọ không được cung cấp bởi OneCare Connect, nhưng sẽ có thể cung cấp cho thành viên OneCare Connect hội đủ điều kiện thông qua Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam.

F1. Các dịch vụ sức khỏe hành vi Medi-Cal được cung cấp ngoài OneCare Connect thông qua Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal có thể được cung cấp cho quý vị qua chương trình sức khỏe tâm thần (Mental Health Plan, MHP) của quận nếu quý vị hội đủ các tiêu chuẩn y tế cần thiết cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa Medi-Cal được cung cấp bởi Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam bao gồm:

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần (thăm định, trị liệu, phục hồi chức năng, hỗ trợ thêm và phát triển kế hoạch)
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Điều trị chuyên sâu ban ngày
- Phục hồi chức năng ban ngày
- Can thiệp khủng hoảng
- Ổn định khủng hoảng
- Các dịch vụ điều trị nội trú cho người lớn
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng nội trú



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Các dịch vụ của cơ sở y tế tâm thần
- Các dịch vụ bệnh viện nội trú cho bệnh nhân tâm thần
- Điều phối y tế cho trường hợp được nhắm đến

Các dịch vụ Thuốc Medi-Cal hiện có cho quý vị qua Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam nếu quý vị đáp ứng được các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa của Thuốc Medi-Cal. Các dịch vụ Thuốc Medi-Cal được cung cấp bởi Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam bao gồm:

- Các dịch vụ điều trị ngoại trú chuyên sâu
- Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú
- Các dịch vụ cai nghiện ngoại trú miễn phí
- Các dịch vụ điều trị bằng thuốc giảm đau Narcotic
- Các dịch vụ dùng thuốc Naltrexone cho người phụ thuộc vào opioid (thuốc có chất gây nghiện)

Ngoài các dịch vụ Thuốc Medi-Cal được liệt kê ở trên, quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ cai nghiện nội trú tự nguyện nếu đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết về mặt y khoa.

Các dịch vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa mà không được CalOptima đài thọ sẽ được điều phối chăm sóc với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam để bảo đảm việc tiếp cận liên tục cho người ghi danh. Trước tiên người ghi danh nên liên lạc với Đường Dây Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi để được thẩm định và giới thiệu đến cấp độ dịch vụ phù hợp.

G. Cách thức nhận các dịch vụ chuyên chở

Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu

Dịch vụ xe cứu thương:

- Các dịch vụ xe cứu thương được đài thọ bao gồm máy bay thông thường, trực thăng, và các dịch vụ xe cứu thương đường bộ, chở tới cơ sở thích hợp gần nhất mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc chỉ nếu chúng được trang bị cho một thành viên mà bệnh trạng của người này không cho phép sử dụng các phương tiện chuyên chở khác (có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của người này) hoặc nếu được chương trình cho phép.
- Dịch vụ chuyên chở không cấp cứu bằng xe cứu thương là thích hợp nếu có chứng từ cho thấy rằng tình trạng của thành viên đó không cho phép sử dụng các phương tiện chuyên chở khác (có thể gây nguy hiểm tới sức khỏe của người này) và việc chuyên chở bằng xe cứu thương được yêu cầu về mặt y tế.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

Chuyên Chở Không Liên Quan Đến Y Tế

- Chuyên chở không giới hạn đến các địa điểm đã được chương trình chấp thuận cho các việc sau đây:
 - Các dịch vụ được đài thọ, cần thiết về mặt y khoa
 - Lấy thuốc
 - Lấy tiếp liệu y tế và thiết bị khác được đài thọ, cần thiết về mặt y khoa
 - Các chuyến chuyên chở đến hoặc từ phòng tập thể dục vì tư cách thành viên câu lạc bộ sức khỏe là một phúc lợi bổ sung theo chương trình này
- **Các quy định về việc làm hẹn trước có thể áp dụng.** Làm hẹn chuyên chở ít nhất trước hai ngày làm việc bằng cách gọi **1-855-705-8823**. Người sử dụng TDD/TTY có thể gọi dịch vụ tiếp âm tiểu bang tại **1-800-735-2929**.

H. Cách thức nhận các dịch vụ được đài thọ khi quý vị đang trong trường hợp cấp cứu y khoa hoặc cần được chăm sóc khẩn cấp, hoặc trong một thảm họa

H1. Dịch vụ chăm sóc khi quý vị đang trong trường hợp cấp cứu y tế

Định nghĩa của trường hợp cấp cứu y tế

Một trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng với các triệu chứng như đau dữ dội hay chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng đó nặng đến nỗi, nếu không được chăm sóc ngay, quý vị hay bất cứ người nào với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế, đều có thể nghĩ đến hậu quả sau:

- Rủi ro nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị hoặc đứa con chưa chào đời của quý vị; hoặc
- Gây hại nghiêm trọng tới các chức năng cơ thể; hoặc
- Rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất cứ cơ quan nội tạng hay phần nào trong cơ thể; hoặc
- Trong trường hợp người phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, khi:
 - không đủ thời gian để an toàn chuyển quý vị tới một bệnh viện khác trước khi sinh.
 - việc chuyển sang bệnh viện khác có thể làm nguy hiểm tới sức khỏe hay sự an toàn của quý vị hay đứa con chưa chào đời của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

Điều cần làm nếu quý vị rơi vào một trường hợp cấp cứu y tế

Nếu quý vị rơi vào một trường hợp cấp cứu y tế:

- **Tìm sự trợ giúp càng sớm càng tốt.** Gọi 911 hoặc tới phòng cấp cứu hay bệnh viện gần nhất. Gọi xe cứu thương nếu cần. Quý vị không cần có giấy chấp thuận hay giấy giới thiệu trước từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị.
- **Trong thời gian sớm nhất có thể, hãy bảo đảm rằng quý vị thông báo cho chương trình của chúng tôi về tình trạng cấp cứu của quý vị.** Chúng tôi cần theo dõi việc chăm sóc cấp cứu cho quý vị. Quý vị hay người nào khác cần gọi cho chúng tôi để cho biết về việc chăm sóc cấp cứu cho quý vị, thường trong vòng 48 tiếng. Tuy nhiên, quý vị sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu vì chậm trễ trong việc thông báo cho chúng tôi. Vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại số ở sau thẻ ID thành viên OneCare Connect của quý vị.

Các dịch vụ được đài thọ trong trường hợp cấp cứu y tế

Chương trình Medicare không đài thọ các dịch vụ y tế hay thuốc mà quý vị mua ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ (ví dụ, Puerto Rico).

Quyền lợi Medi-Cal của quý vị sẽ chỉ đài thọ các dịch vụ cấp cứu y tế tại Canada và Mexico. Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico, OneCare Connect sẽ chỉ trả số tiền cho phép của Medi-Cal, và số tiền đó có thể ít hơn số tiền quý vị thực tế đã thanh toán. Quý vị có thể được đài thọ chăm sóc cấp cứu bất cứ lúc nào quý vị cần đến, bất cứ nơi nào thuộc Hoa Kỳ hay các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. Nếu quý vị cần xe cứu thương đưa tới phòng cấp cứu, chương trình chúng tôi sẽ đài thọ việc đó. Để tìm hiểu thêm, xin xem Bản Phúc Lợi ở Chương 4. Sau khi không còn trong tình trạng cấp cứu, quý vị có thể được chăm sóc theo dõi để bảo đảm quý vị khỏe hơn. Việc chăm sóc theo dõi sẽ được chúng tôi đài thọ. Nếu quý vị được chăm sóc cấp cứu từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ cố gắng đưa các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tiếp quản việc chăm sóc cho quý vị trong thời gian sớm nhất có thể.

Nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu nếu không phải là trường hợp cấp cứu

Đôi khi cũng khó có thể biết được quý vị có rơi vào trường hợp cấp cứu y tế hay sức khỏe hành vi hay không. Quý vị có thể tới phòng chăm sóc cấp cứu và bác sĩ nói đó không thật sự là một trường hợp cấp cứu. Miễn là quý vị suy nghĩ hợp lý rằng sức khỏe của quý vị rơi vào tình trạng nguy hiểm, chúng tôi sẽ đài thọ việc chăm sóc cho quý vị.

Tuy nhiên, sau khi bác sĩ nói đó không phải là một tình trạng cấp cứu, chúng tôi sẽ đài thọ việc chăm sóc bổ sung cho quý vị chỉ nếu:

- Quý vị đến một nhà cung cấp trong hệ thống, **hoặc**



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Việc chăm sóc bổ sung mà quý vị nhận được coi là “chăm sóc cần thiết khẩn cấp” và quý vị tuân thủ các quy định để nhận được việc chăm sóc này. (Xem phần tiếp theo.)

H2. Chăm sóc cần thiết khẩn cấp

Định nghĩa của chăm sóc cần thiết khẩn cấp

Chăm sóc cần thiết khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc quý vị nhận cho một trường hợp bệnh đột ngột, chấn thương, hay tình trạng không phải cấp cứu nhưng cần được chăm sóc ngay. Ví dụ, quý vị có thể bị một cơn bộc phát của một bệnh trạng hiện có và cần được điều trị.

Chăm sóc cần thiết khẩn cấp khi quý vị đang ở trong khu vực phục vụ của chương trình

Trong hầu hết trường hợp, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp *chỉ* nếu:

- Quý vị nhận được chăm sóc này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, **và**
- Quý vị tuân thủ các quy định khác được mô tả trong chương này.

Tuy nhiên, nếu quý vị không thể có được một nhà cung cấp trong hệ thống, chúng tôi sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống.

Liên lạc nhóm y tế của quý vị để tìm hiểu cách nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Số điện thoại của nhóm y tế của quý vị có thể được tìm thấy trên thẻ ID thành viên OneCare Connect của quý vị.

Nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp khi quý vị ở bên ngoài khu vực phục vụ của chương trình

Khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ, quý vị có thể không được chăm sóc từ một nhà cung cấp trong hệ thống. Trong trường hợp đó, chương trình chúng tôi sẽ đài thọ việc chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ bất cứ nhà cung cấp nào.

Chúng tôi cung cấp phúc lợi \$25,000 mỗi năm theo lịch cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp nhận được bên ngoài Hoa Kỳ. Các dịch vụ được đài thọ trên toàn thế giới theo cùng điều kiện cần thiết và phù hợp về mặt y khoa sẽ áp dụng nếu cùng dịch vụ được cung cấp trong phạm vi Hoa Kỳ.

Trước tiên, quý vị phải trả tiền cho việc chăm sóc y tế mà quý vị nhận được, lấy giấy tờ xuất viện hoặc tài liệu y tế tương đương, và chứng từ thanh toán, tốt nhất là bằng tiếng Anh và số tiền Mỹ Kim. Gửi yêu cầu hoàn tiền kèm theo tất cả hồ sơ liên quan đến



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

CalOptima và chúng tôi sẽ duyệt xét mức độ cần thiết và sự phù hợp về mặt y tế trước khi thực hiện việc hoàn tiền.

H3. Dịch vụ chăm sóc trong một thảm họa

Nếu Thống Đốc của tiểu bang quý vị, Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, hoặc Tổng Thống Hoa Kỳ tuyên bố một tình trạng thảm họa hoặc cấp cứu tại khu vực địa lý của quý vị, quý vị vẫn được quyền được chăm sóc từ OneCare Connect.

Vui lòng vào trang mạng của chúng tôi để có thông tin về cách thức nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết trong một thảm họa được công bố: <http://www.fema.gov/disaster-recovery-centers>. Hầu hết các dịch vụ sẽ được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong hệ thống của chúng tôi. Nếu quý vị cần một dịch vụ được đài thọ mà không thể được cung cấp trong hệ thống của chúng tôi, OneCare Connect sẽ thanh toán phần chi phí cho nhà cung cấp ngoài hệ thống. Quý vị có quyền đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu ngoài hệ thống, khi cần thiết. Nếu nhà cung cấp thuộc Medi-Cal hoặc Medicare hiện tại của quý vị không thuộc hệ thống của chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục đến khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một thời gian nếu người này đồng ý làm việc với OneCare Connect.

Trong suốt một thảm họa được công bố, nếu quý vị không thể sử dụng nhà cung cấp trong hệ thống, chúng tôi sẽ cho phép quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không tính phí cho quý vị. Nếu quý vị không thể sử dụng một nhà thuốc trong hệ thống trong suốt một thảm họa được công bố, quý vị sẽ có thể lấy thuốc theo toa của quý vị tại một nhà thuốc ngoài hệ thống. Vui lòng xem Chương 5 để biết thêm thông tin.

I. Điều cần làm nếu quý vị bị lập hóa đơn trực tiếp cho các dịch vụ được đài thọ bởi chương trình chúng tôi?

Nếu một nhà cung cấp gửi cho quý vị một hóa đơn thay vì gửi tới chương trình, quý vị nên yêu cầu chúng tôi thanh toán hóa đơn đó.

- **Quý vị không nên tự thanh toán hóa đơn đó. Nếu quý vị thanh toán, chương trình có thể không hoàn trả cho quý vị.**

Nếu quý vị đã trả cho các dịch vụ được đài thọ của quý vị hoặc Nếu quý vị đã trả nhiều hơn phần chia sẻ của mình cho các dịch vụ được đài thọ, hoặc nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ y tế được đài thọ, xin xem Chương 7 để biết điều cần làm.

I1. Điều cần làm nếu các dịch vụ không được đài thọ bởi chương trình chúng tôi

OneCare Connect đài thọ tất cả các dịch vụ:

- Được xác định là cần thiết về mặt y khoa, và



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Được liệt kê trong Bản Phúc Lợi của chương trình (xem Chương 4), **và**
- Quý vị nhận được do tuân theo quy định của chương trình.

→ Nếu quý vị nhận được các dịch vụ không được chương trình chúng tôi đài thọ, **quý vị phải tự trả toàn bộ chi phí.**

Nếu quý vị muốn biết chúng tôi có chi trả cho bất cứ dịch vụ y tế hoặc chăm sóc nào hay không, quý vị có quyền hỏi chúng tôi. Quý vị cũng có quyền yêu cầu điều này bằng văn bản. Nếu chúng tôi nói chúng tôi sẽ không trả cho các dịch vụ của quý vị, quý vị có quyền khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Chương 9 giải thích điều cần làm nếu quý vị muốn chúng tôi đài thọ cho một vật dụng hay dịch vụ y tế. Chương này cũng cho quý vị biết cách thức khiếu nại quyết định đài thọ của chúng tôi. Quý vị cũng có thể gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để tìm hiểu thêm về các quyền khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi sẽ trả cho một số dịch vụ lên tới một mức giới hạn nào đó. Nếu vượt quá giới hạn đó, quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí để có thêm loại dịch vụ đó. Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để tìm hiểu các giới hạn đó là gì, và quý vị sắp gần đến các mức giới hạn đó chưa.

J. Sự đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu y khoa

J1. Định nghĩa của nghiên cứu y khoa

Một nghiên cứu y khoa (cũng được gọi là một thử nghiệm y khoa) là một cách để bác sĩ thử nghiệm các loại hình chăm sóc sức khỏe hay các loại thuốc mới. Họ yêu cầu tình nguyện viên giúp cuộc nghiên cứu này. Hình thức nghiên cứu này giúp các bác sĩ quyết định xem hình thức chăm sóc sức khỏe mới hay một loại thuốc mới có hiệu quả và an toàn hay không.

Một khi Medicare chấp thuận một nghiên cứu mà quý vị muốn tham gia, người làm trong cuộc nghiên cứu sẽ liên lạc với quý vị. Người đó sẽ cho quý vị biết về cuộc nghiên cứu này và xem xét quý vị có đủ tiêu chuẩn tham gia hay không. Quý vị có thể tham gia trong cuộc nghiên cứu miễn là quý vị còn đáp ứng được các điều kiện theo yêu cầu. Quý vị cũng phải hiểu và chấp nhận điều quý vị phải làm cho cuộc nghiên cứu.

Trong lúc tham gia trong cuộc nghiên cứu, quý vị có thể vẫn được ghi danh trong chương trình chúng tôi. Bằng cách đó, quý vị tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc không liên quan tới cuộc nghiên cứu.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

Nếu quý vị muốn tham gia vào một cuộc nghiên cứu y khoa được Medicare chấp thuận, quý vị không cần sự chấp thuận từ chúng tôi hay từ nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Các nhà cung cấp chăm sóc cho quý vị như một phần của cuộc nghiên cứu không cần phải là nhà cung cấp trong hệ thống.

Quý vị cần cho chúng tôi biết trước khi quý vị bắt đầu tham gia vào một cuộc nghiên cứu y khoa nào.

Nếu quý vị dự định tham gia trong một cuộc nghiên cứu y khoa, quý vị hay điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị nên liên lạc với Văn Phòng Dịch Vụ để cho chúng tôi biết quý vị sẽ tham gia một cuộc thử nghiệm y khoa.

J2. Thanh toán cho dịch vụ khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu y khoa

Nếu quý vị tình nguyện tham gia một cuộc nghiên cứu y khoa được Medicare chấp thuận, quý vị sẽ không phải trả gì cho những dịch vụ được đài thọ theo cuộc nghiên cứu và Medicare sẽ chi trả cho những dịch vụ được đài thọ trong cuộc nghiên cứu cũng như chi phí thông thường liên quan đến việc chăm sóc cho quý vị. Một khi quý vị tham gia một cuộc nghiên cứu y khoa được Medicare chấp thuận, quý vị sẽ được đài thọ cho hầu hết các vật dụng và dịch vụ mà quý vị nhận được như một phần của cuộc nghiên cứu. Điều này bao gồm:

- Phòng và tiền ăn ở tại bệnh viện mà Medicare sẽ trả ngay cả khi quý vị đã không có trong cuộc nghiên cứu.
- Phẫu thuật hay thủ thuật y khoa khác mà là một phần của cuộc nghiên cứu.
- Điều trị bất cứ tác dụng phụ và biến chứng nào từ loại hình chăm sóc mới.

Nếu quý vị là một phần của cuộc nghiên cứu mà Medicare đã **không chấp thuận**, quý vị sẽ phải trả bất cứ chi phí nào cho cuộc nghiên cứu.

J3. Tìm hiểu thêm về nghiên cứu y khoa

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về việc tham gia một cuộc nghiên cứu y khoa bằng cách đọc “Medicare & Clinical Research Studies” (Medicare & Các Nghiên Cứu Y Khoa) tại trang mạng của Medicare

(<https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf>). Quý vị cũng có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

K. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được đài thọ ra sao khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc trong một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế

K1. Định nghĩa viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế

Một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế là một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị thường nhận tại một bệnh viện hay cơ sở điều dưỡng chuyên môn. Nếu việc nhận dịch vụ chăm sóc tại một bệnh viện hay trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn đi ngược với niềm tin tôn giáo của quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ việc chăm sóc trong một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế.

Quý vị có thể chọn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe bất cứ lúc nào vì bất cứ lý do gì. Phúc lợi này chỉ dành cho các dịch vụ nội trú Medicare Phần A (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không liên quan đến y tế). Medicare sẽ chỉ trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không liên quan đến y tế được cung cấp bởi các viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế.

K2. Nhận được dịch vụ chăm sóc từ một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế

Để nhận được dịch vụ chăm sóc từ một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế, quý vị phải ký vào một văn bản pháp lý nói rằng quý vị phản đối việc được điều trị y tế “không ngoại lệ.”

- Việc điều trị y tế “không ngoại lệ” là bất cứ loại chăm sóc mang tính tình nguyện và không bị bắt buộc theo bất cứ luật liên bang, tiểu bang, hay địa phương.
- Việc điều trị y tế “ngoại lệ” là bất cứ loại chăm sóc nào không tình nguyện và theo yêu cầu theo luật liên bang, tiểu bang, và địa phương.

Để được đài thọ bởi chương trình chúng tôi, việc chăm sóc mà quý vị nhận được từ một viện chăm sóc sức khỏe tôn giáo không liên quan đến y tế phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc phải được chứng nhận bởi Medicare.
- Sự đài thọ các dịch vụ của chương trình chúng tôi giới hạn trong các lĩnh vực chăm sóc không tôn giáo.
- Nếu quý vị nhận các dịch vụ từ viện này tại một cơ sở, những điều sau đây sẽ được áp dụng:
 - Quý vị phải có tình trạng y tế cho phép quý vị nhận được các dịch vụ được đài thọ để được chăm sóc nội trú tại bệnh viện hay tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

- Quý vị phải được chấp thuận từ chúng tôi trước khi được nhận vào cơ sở đó, nếu không, việc lưu trú của quý vị sẽ không được đài thọ.

Các giới hạn đài thọ của Bệnh Viện Nội Trú Medicare sẽ được áp dụng. Vui lòng tham khảo Bản Phúc Lợi trong Chương 4.

L. Thiết Bị Y Khoa Bền Bĩ (DME)

L1. DME với tư cách là thành viên của chương trình chúng tôi

DME là một số vật dụng được một nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu cho quý vị dùng tại nhà của quý vị. Ví dụ về các vật dụng này là xe lăn, nạng chống, hệ thống đệm điện, tiếp liệu cho bệnh tiểu đường, giường bệnh viện do nhà cung cấp yêu cầu để sử dụng tại nhà, bơm truyền qua tĩnh mạch (Intravenous, IV), thiết bị tạo giọng nói, thiết bị dưỡng khí và tiếp liệu, ống hít và khung tập đi.

Quý vị sẽ luôn sở hữu một số vật dụng, như tay chân giả.

Trong phần này, chúng tôi thảo luận về thiết bị DME mà quý vị phải thuê.

Với Medicare, những người thuê một số thiết bị y khoa bền bỉ sẽ được sở hữu nó sau 13 tháng. Tuy nhiên, với tư cách là thành viên OneCare Connect, quý vị thường có thể sở hữu thiết bị đó trong một số tình huống đặc biệt, và được cho phép trước, sau khi thuê nó trong một khoảng thời gian cụ thể.

Ngay cả khi quý vị đã có DME lên tới 12 tháng liên tiếp với Medicare trước khi quý vị đã gia nhập chương trình chúng tôi, quý vị sẽ không được sở hữu thiết bị đó.

L2. Việc sở hữu DME khi quý vị chuyển sang Medicare Nguyên Thủy hoặc Medicare Advantage

Trong chương trình Medicare Nguyên Thủy, những người thuê một số loại DME sẽ được sở hữu DME sau 13 tháng. Trong chương trình Medicare Advantage, chương trình có thể ấn định số tháng mà người dùng phải thuê một số loại DME trước khi họ sở hữu nó.

Lưu ý: Quý vị có thể tìm thấy định nghĩa của Chương Trình Medicare Nguyên Thủy và Medicare Advantage trong Chương 12. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về chương trình trong Cẩm Nang *Medicare và Quý Vị* 2019. Nếu quý vị không có một bản sao của cuốn sách này, quý vị có thể xem tại trang mạng của Medicare (<http://www.medicare.gov>) hoặc gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 3: Sử dụng sự đài thọ của chương trình cho việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ khác được đài thọ cho quý vị

Quý vị sẽ phải trả góp 13 lần liên tiếp theo Medicare Nguyên Thủy, hoặc quý vị sẽ phải trả góp liên tiếp theo số lần do chương trình Medicare Advantage ấn định để sở hữu vật dụng DME nếu:

- Quý vị đã không trở thành người sở hữu vật dụng DME đó trong thời gian quý vị tham gia chương trình chúng tôi **và**
- Quý vị rời khỏi chương trình chúng tôi và nhận các phúc lợi Medicare của quý vị bên ngoài bất kỳ chương trình bảo hiểm sức khỏe nào thuộc chương trình Medicare Nguyên Thủy hoặc một chương trình Medicare Advantage.

Nếu quý vị đã trả góp tiền cho vật dụng DME với Medicare Nguyên Thủy hoặc một chương trình Medicare Advantage trước khi quý vị tham gia chương trình chúng tôi, **các khoản trả góp Medicare Nguyên Thủy hoặc Medicare Advantage đó không được tính vào các khoản trả góp mà quý vị cần phải thanh toán sau khi rời khỏi chương trình của chúng tôi.**

- Quý vị sẽ phải trả góp 13 lần mới liên tiếp theo Medicare Nguyên Thủy, hoặc một số khoản trả góp mới liên tiếp được chương trình Medicare Advantage ấn định để sở hữu vật dụng DME.
- Không có ngoại lệ nào cho trường hợp này khi quý vị trở lại Medicare Nguyên Thủy hoặc một chương trình Medicare Advantage.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Phần Giới Thiệu

Chương này cho quý vị biết về các dịch vụ mà OneCare Connect đài thọ và bất kỳ hạn chế hoặc giới hạn nào của những dịch vụ đó. Nó cũng cho quý vị biết về các phúc lợi không được đài thọ theo chương trình của chúng tôi. Thuật ngữ chính và định nghĩa của thuật ngữ xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối cùng của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Dịch vụ được đài thọ và chi phí tự trả của quý vị	53
B. Quy định không cho nhà cung cấp tính tiền quý vị đối với các dịch vụ.....	53
C. Bản Phúc Lợi của chương trình chúng tôi.....	53
D. Bản Phúc Lợi	55
E. Phúc lợi được đài thọ bên ngoài OneCare Connect.....	98
E1. Chuyển Tiếp Cộng Đồng California (CCT)	98
E2. Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal (Medicaid)	99
E3. Chăm Sóc Cuối Đời	100
F. Các phúc lợi không được OneCare Connect, Medicare, hoặc Medi-Cal đài thọ ..	101



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

A. Dịch vụ được đài thọ và chi phí tự trả của quý vị

Chương này cho quý vị biết OneCare Connect chi trả cho các dịch vụ nào. Nó cũng cho biết quý vị trả bao nhiêu cho mỗi dịch vụ. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về các dịch vụ không được đài thọ. Thông tin các phúc lợi thuốc có tại Chương 5. Chương này cũng giải thích các giới hạn đối với một số dịch vụ.

Với một số dịch vụ, quý vị sẽ bị tính một phí tự trả được gọi là tiền đồng trả. Đây là một số tiền cố định (ví dụ \$5) mà quý vị trả mỗi lần nhận dịch vụ đó. Quý vị trả tiền đồng trả vào lúc quý vị nhận dịch vụ y tế.

Nếu quý vị cần được trợ giúp để hiểu các dịch vụ nào được đài thọ, xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**.

B. Quy định không cho nhà cung cấp tính tiền quý vị đối với các dịch vụ

Chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp OneCare Connect lập hóa đơn cho quý vị đối với các dịch vụ được đài thọ. Chúng tôi trực tiếp trả cho các nhà cung cấp, và chúng tôi bảo vệ quý vị không bị tính tiền. Sự thật đúng như thế ngay cả khi chúng tôi trả cho nhà cung cấp ít hơn số tiền nhà cung cấp tính cho một dịch vụ.

Quý vị sẽ không bao giờ nhận hóa đơn từ một nhà cung cấp cho các dịch vụ được đài thọ. Nếu quý vị nhận được một hoá đơn như thế, xin xem Chương 7 hoặc gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

C. Bản Phúc Lợi của chương trình chúng tôi

Bản Phúc Lợi này cho quý vị biết các dịch vụ nào được chương trình chi trả. Bản liệt kê các nhóm dịch vụ theo thứ tự chữ cái, và giải thích các dịch vụ được đài thọ.

Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ được liệt kê trong Bản Phúc lợi chỉ khi nào các quy định sau được đáp ứng.

- Các dịch vụ được đài thọ Medicare and Medi-Cal phải được cung cấp đúng theo những quy định được ấn định bởi Medicare và Medi-Cal.
- Các dịch vụ (bao gồm chăm sóc y tế, các dịch vụ sức khỏe hành vi và các dịch vụ sử dụng chất gây nghiện, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, tiếp liệu, thiết bị và thuốc) phải cần thiết về mặt y khoa. Cần thiết về mặt y khoa có nghĩa là quý vị cần các dịch vụ để phòng bệnh, chẩn bệnh, trị bệnh hoặc duy trì tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị. Điều này bao gồm cả dịch vụ chăm sóc giúp quý vị không phải vào bệnh viện hoặc viện dưỡng lão. Điều đó cũng có nghĩa là các dịch vụ, tiếp liệu, hoặc các loại thuốc đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành y khoa. Dịch vụ cần thiết về



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

mặt y khoa khi nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ sự sống, phòng ngừa bệnh tật và khuyết tật nặng, hoặc để làm giảm cơn đau nghiêm trọng.

- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị từ một nhà cung cấp trong hệ thống. Nhà cung cấp trong hệ thống là nhà cung cấp hợp tác với chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ không chi trả cho việc chăm sóc quý vị nhận từ một nhà cung cấp ngoài hệ thống. Chương 3 có thêm thông tin về việc sử dụng các nhà cung cấp trong và ngoài hệ thống.
- Quý vị có một nhà cung cấp chăm sóc chính (bác sĩ gia đình) hoặc một nhóm các nhà chăm sóc cung cấp và điều hành việc chăm sóc cho quý vị. Trong hầu hết trường hợp, nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị phải chấp thuận cho quý vị trước khi quý vị có thể đến khám với một nhà cung cấp không phải là nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị hoặc sử dụng nhà cung cấp khác trong hệ thống của chương trình. Điều này được gọi là một sự giới thiệu. Chương 3 có thêm thông tin về việc lấy giấy giới thiệu và giải thích khi nào quý vị không cần giấy giới thiệu.
- Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp trong hệ thống với tổ hợp y tế của nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Xem Chương 3 để biết thêm thông tin.
- Một số các dịch vụ trong Bản Phúc Lợi được đòi hỏi chỉ nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong hệ thống được sự chấp thuận trước từ chúng tôi. Điều này gọi là sự chấp thuận trước. Các dịch vụ được đòi hỏi cần sự cho phép trước được đánh dấu trong Bản Phúc Lợi bằng dấu hoa thị (*).

Tất cả các dịch vụ phòng ngừa đều miễn phí. Quý vị sẽ thấy trái táo này  bên cạnh các dịch vụ phòng ngừa trong Bản Phúc Lợi.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

D. Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Khám bệnh phình động mạch chủ vùng bụng Chúng tôi sẽ chi trả một lần cho một lần soi siêu âm tìm bệnh cho người có nguy cơ mắc bệnh. Chương trình chỉ đài thọ việc khám này nếu quý vị có một số yếu tố nguy cơ và nếu quý vị nhận được giấy giới thiệu cho việc khám này từ bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng, hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng của quý vị.	\$0
	Châm cứu Chúng tôi sẽ chi trả lên đến hai dịch vụ châm cứu cho bệnh nhân ngoại trú trong bất cứ một tháng nào theo lịch. Có thể hơn mức giới hạn hai lần khám nếu cần thiết về mặt y khoa thông qua quy trình cho phép. Không được hoàn tiền khi được lập hoá đơn là dịch vụ cấp cứu hay nội trú. Phải được sử dụng để điều trị một tình trạng bệnh cũng được đài thọ bởi các phương thức khác. Được đài thọ khi được cung cấp bởi một bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ điều trị bệnh bàn chân hoặc nhà châm cứu.	\$0
	Khám và tư vấn việc lạm dụng rượu Chúng tôi sẽ chi trả cho việc khám lạm dụng rượu (SBIRT) cho người trưởng thành lạm dụng rượu nhưng không nghiện rượu. Điều này bao gồm cả phụ nữ mang thai. Nếu quý vị xét nghiệm dương tính với việc lạm dụng rượu, quý vị có thể phải tham dự lên đến bốn buổi họp ngắn, trực diện mỗi năm (nếu quý vị có thể và tỉnh táo trong suốt buổi tư vấn) với một nhà cung cấp hoặc với một chuyên viên chăm sóc chính hội đủ điều kiện trong một cơ sở chăm sóc chính.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Dịch vụ xe cứu thương* Các dịch vụ xe cứu thương được đài thọ bao gồm các dịch vụ xe cứu thương đường bộ, máy bay và máy bay trực thăng. Xe cứu thương sẽ đưa quý vị tới nơi gần nhất có thể chăm sóc cho quý vị. Bệnh trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức mà các phương thức khác đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể làm nguy hiểm đến tính mạng hay sức khỏe quý vị. Dịch vụ xe cứu thương cho các trường hợp khác phải được chúng tôi chấp thuận. Trong các trường hợp không phải cấp cứu, chúng tôi có thể chi trả cho xe cứu thương. Bệnh trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức mà các phương thức khác đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể làm nguy hiểm đến tính mạng hay sức khỏe quý vị. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng.	\$0
	Khám sức khỏe hàng năm Quý vị có thể được kiểm tra hàng năm. Điều này là để đưa ra hay cập nhật kế hoạch phòng bệnh dựa trên các yếu tố nguy cơ hiện tại của quý vị. Chúng tôi sẽ chi trả cho việc khám sức khỏe này mỗi 12 tháng một lần.	\$0
	Đo khối lượng xương Chúng tôi sẽ chi trả cho một số lần khám cho thành viên hội đủ tiêu chuẩn (thường là những người đang có nguy cơ mất khối lượng xương hoặc có nguy cơ bị loãng xương). Những lần khám này giúp xác định khối lượng xương, phát hiện sự mất xương, hoặc tìm hiểu chất lượng xương. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ này một lần cho mỗi 24 tháng, hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y khoa. Chúng tôi cũng sẽ chi trả cho một bác sĩ để xem và nhận xét kết quả.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Khám ung thư vú (chụp quang tuyến vú) Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Một lần chụp quang tuyến vú cơ bản cho phụ nữ ở độ tuổi từ 35 đến 39 • Một lần chụp quang tuyến vú cho mỗi 12 tháng cho phụ nữ từ 40 tuổi trở lên. • Khám vú tại bệnh viện một lần cho mỗi 24 tháng	\$0
	Các dịch vụ phục hồi chức năng tim* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim như tập thể dục, giáo dục, và tư vấn. Các thành viên phải đáp ứng một số điều kiện theo yêu cầu của bác sĩ. Chúng tôi cũng đài thọ các chương trình phục hồi chức năng tim đặc biệt, đặc biệt hơn so với các chương trình phục hồi chức năng tim. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0
	Khám bệnh để giảm nguy cơ bệnh tim mạch (tim) (trị liệu cho bệnh tim) Chúng tôi chi trả cho một lần khám bệnh mỗi năm với nhà cung cấp chăm sóc chính để giúp hạ thấp nguy cơ mắc bệnh tim cho quý vị. Trong lần khám này, bác sĩ của quý vị có thể: • Thảo luận việc dùng thuốc aspirin, • Kiểm tra huyết áp của quý vị, và/hoặc • Cho quý vị lời khuyên để bảo đảm là quý vị ăn uống lành mạnh	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Kiểm tra bệnh tim mạch Chúng tôi chi trả cho các xét nghiệm máu để kiểm tra bệnh tim mạch mỗi năm năm (60 tháng) một lần. Các xét nghiệm máu này cũng kiểm tra tìm các thương tổn do nguy cơ cao với bệnh tim.	\$0
	Khám bệnh ung thư cổ tử cung và âm đạo Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: - Với tất cả phụ nữ: Các xét nghiệm truy tìm ung thư cổ tử cung và kiểm tra xương chậu một lần cho mỗi 24 tháng - Với phụ nữ có nguy cơ cao với bệnh ung thư cổ tử cung: một xét nghiệm tìm ung thư cổ tử cung cho mỗi 12 tháng - Với phụ nữ đã từng có xét nghiệm bất thường về ung thư cổ tử cung trong vòng 3 năm qua và đang ở độ tuổi sinh con: một xét nghiệm tìm ung thư cổ tử cung cho mỗi 12 tháng	\$0
	Các dịch vụ vật lý trị liệu* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: Điều chỉnh cột sống cho ngay thẳng lại *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
 Khám ung thư ruột già Với người từ 50 tuổi trở lên, chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Nội soi ruột già sigma (hay chụp hình ruột già) mỗi 48 tháng một lần • Xét nghiệm tìm máu trong phân, mỗi 12 tháng một lần • Xét nghiệm tìm máu trong phân dựa trên guaiac hoặc xét nghiệm hoá chất miễn dịch (immunochemical) trong phân, mỗi 12 tháng một lần • Khám ruột già dựa trên DNA, mỗi 3 năm • Nội soi ruột già mỗi mười năm (nhưng không trong vòng 48 tháng kể từ khi nội soi ruột già sigma để sàng lọc) • Nội soi ruột già (hay chụp hình đại tràng cản quang) cho người có nguy cơ cao với ung thư ruột già mỗi 24 tháng một lần	\$0
Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS)* CBAS là một chương trình dịch vụ ngoại trú tại trung tâm nơi người tham gia đến theo một lịch trình. Chương trình này cung cấp các dịch vụ chăm sóc chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu (gồm vận động, vật lý, và âm ngữ trị liệu), chăm sóc cá nhân, huấn luyện và giúp đỡ cho gia đình/nhân viên chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở, và các dịch vụ khác. Chúng tôi sẽ chi trả cho CBAS nếu quý vị đáp ứng được các tiêu chuẩn về tư cách hội đủ điều kiện. Lưu ý: Nếu không có một cơ sở CBAS, chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ này một cách riêng lẻ. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Tư vấn cai thuốc lá hoặc sử dụng thuốc lá Nếu quý vị sử dụng thuốc lá nhưng không có dấu hiệu hoặc triệu chứng của bệnh gì liên quan tới thuốc lá, và muốn hoặc cần cai thuốc lá: - Chúng tôi sẽ chi trả cho hai lần tư vấn cai thuốc trong thời gian 12 tháng như một dịch vụ phòng ngừa. Dịch vụ này miễn phí cho quý vị. Mỗi lần tư vấn cai thuốc bao gồm tối đa bốn lần tư vấn trực diện. Nếu quý vị sử dụng thuốc lá và đã chẩn bệnh có liên quan tới thuốc lá, hoặc đang dùng thuốc mà có thể do ảnh hưởng của thuốc lá: - Chúng tôi sẽ trả cho hai lần tư vấn cai thuốc trong khoảng thời gian 12 tháng. Mỗi lần tư vấn bao gồm tối đa bốn lần gặp trực diện. Nếu quý vị có thai, quý vị có thể được tư vấn cai thuốc không giới hạn với sự cho phép trước.	\$0
	Khám bệnh trầm cảm Chúng tôi sẽ chi trả cho một lần khám bệnh trầm cảm mỗi năm. Loại khám này phải được thực hiện trong phòng khám chăm sóc chính mà có thể cung cấp việc điều trị theo dõi và giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Khám bệnh tiểu đường Chúng tôi sẽ chi trả cho kiểm tra này (kể cả các xét nghiệm đường lúc nhịn ăn) nếu quý vị có bất cứ yếu tố nguy cơ nào sau đây: • Cao huyết áp • Bệnh sử về mức cholesterol và chất béo triglyceride bất thường • Bệnh béo phì • Bệnh sử về đường (glucose) huyết cao Các xét nghiệm có thể được đòi hỏi trong một số trường hợp khác, như nếu quý vị bị thừa cân và có tiền sử gia đình về bệnh tiểu đường. Tùy vào các kết quả xét nghiệm, quý vị có thể hội đủ tiêu chuẩn với tối đa hai lần khám bệnh tiểu đường mỗi 12 tháng.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
 Huấn luyện, dịch vụ, và tiếp liệu để tự kiểm soát bệnh tiểu đường Chúng tôi sẽ chi trả các dịch vụ sau đây cho tất cả những người bị tiểu đường (cho dù họ có dùng insulin hay không): • Tiếp liệu để theo dõi đường huyết của quý vị, bao gồm những thứ sau đây: ○ Một máy theo dõi đường huyết ○ Các que thử đường huyết ○ Thiết bị lấy máu và kim lấy máu ○ Các dung dịch kiểm soát đường để kiểm tra độ chính xác của các que thử và máy đo • Với người bị tiểu đường có bệnh nặng ở chân do tiểu đường, chúng tôi sẽ chi trả cho các mục sau đây: ○ Một đôi giày trị liệu đúc theo khuôn chân của người bệnh (kể cả miếng lót bên trong giày), bao gồm cả việc thử giày, và thêm hai cặp lót bên trong giày mỗi năm theo lịch, hoặc ○ Một đôi giày đế sâu, bao gồm cả việc thử giày, và ba cặp lót bên trong giày mỗi năm (không bao gồm các miếng lót bên trong giày không đúc theo khuôn, có thể lấy ra lấy vô, được cung cấp với các đôi giày như vậy) Chúng tôi sẽ chi trả cho việc huấn luyện để giúp quý vị kiểm soát bệnh tiểu đường của quý vị, trong một số trường hợp. Để tìm hiểu thêm, xin liên lạc ban Dịch Vụ Thành Viên.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Thiết bị y khoa bền bỉ (Durable Medical Equipment, DME) và các tiếp liệu liên quan* (Để biết định nghĩa về “Thiết bị y khoa bền bỉ (DME),” xin xem Chương 12 của cuốn cẩm nang này.) Các vật dụng sau đây được đài thọ: • Xe lăn • Nạng • Hệ thống nệm điện • Tiếp liệu cho bệnh tiểu đường • Giường bệnh viện được nhà cung cấp yêu cầu để sử dụng tại nhà • Máy bơm truyền qua tĩnh mạch (Intravenous, IV) • Thiết bị tạo giọng nói • Thiết bị và tiếp liệu cung cấp ô-xy • Máy xông mũi-họng • Khung tập đi Các vật dụng khác có thể được đài thọ. Chúng tôi sẽ chi trả cho tất cả DME cần thiết về mặt y khoa mà Medicare và Medi-Cal thường chi trả. Nếu các nhà cung cấp của chúng tôi trong khu vực quý vị không có một sản phẩm mang nhãn hiệu hoặc từ nhà sản xuất nào đó, quý vị có thể hỏi họ xem nếu họ có đặt đơn hàng đặc biệt đó cho quý vị không. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc cấp cứu Chăm sóc cấp cứu có nghĩa là các dịch vụ: • Được cung cấp bởi một nhà cung cấp được huấn luyện để cung cấp các dịch vụ cấp cứu, và • Cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế. Một tình trạng y tế cấp cứu là một tình trạng với cơn đau dữ dội hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nặng đến nỗi, nếu không được chăm sóc ngay, bất cứ người nào với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế, đều có thể nghĩ đến hậu quả sau: • Rủi ro nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị hoặc đứa con chưa chào đời của quý vị; hoặc • Gây hại nghiêm trọng tới các chức năng cơ thể; hoặc • Rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất cứ cơ quan nội tạng hay phần nào trong cơ thể; hay • Trong trường hợp người phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, khi: ○ Không đủ thời gian để chuyển quý vị an toàn tới một bệnh viện khác trước khi sinh. ○ Việc chuyển sang bệnh viện khác có thể làm nguy hiểm tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc đứa con chưa chào đời của quý vị. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0 Nếu quý vị được chăm sóc cấp cứu tại một bệnh viện ngoài hệ thống và cần được chăm sóc nội trú sau khi tình trạng cấp cứu của quý vị đã ổn định, quý vị phải trở lại một bệnh viện trong hệ thống để việc chăm sóc cho quý vị tiếp tục được đài thọ. Quý vị có thể ở lại bệnh viện ngoài hệ thống để được chăm sóc nội trú chỉ nếu chương trình cho phép việc ở lại của quý vị. Quý vị phải trả cho việc chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp của quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ và chúng tôi sẽ hoàn tiền cho quý vị lên đến \$25,000 mỗi năm.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc cấp cứu (tiếp tục) Chúng tôi cung cấp phúc lợi \$25,000 cho mỗi trường hợp cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ngoài Hoa Kỳ. Các dịch vụ được đài thọ trên toàn thế giới theo cùng điều kiện cần thiết và phù hợp về mặt y khoa và sẽ áp dụng nếu cùng dịch vụ được cung cấp trong phạm vi Hoa Kỳ. Trước tiên, quý vị phải trả tiền cho việc chăm sóc y tế mà quý vị nhận được, lấy giấy tờ xuất viện hoặc tài liệu y tế tương đương, và chứng từ thanh toán, tốt nhất là bằng tiếng Anh và số tiền bằng Mỹ kim. Gửi yêu cầu hoàn tiền kèm theo tất cả hồ sơ liên quan đến CalOptima và chúng tôi sẽ duyệt xét mức độ cần thiết và sự phù hợp về mặt y tế trước khi thực hiện việc hoàn tiền.		\$0
Dịch vụ kế hoạch hoá gia đình Luật pháp cho quý vị chọn bất cứ nhà cung cấp nào cho một số dịch vụ kế hoạch hoá gia đình. Điều đó có nghĩa là bất cứ bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, nhà thuốc hoặc văn phòng kế hoạch hoá gia đình. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Khám kế hoạch hoá gia đình và điều trị y tế • Các xét nghiệm kế hoạch hoá gia đình và chẩn bệnh • Các phương pháp kế hoạch hoá gia đình (IUD, cấy ghép, chích, uống thuốc ngừa thai, thuốc dán, hay đặt vòng) • Tiếp liệu kế hoạch hóa gia đình được kê toa (bao cao su, xốp đệm, bọt, màng phim, màng chắn âm đạo, mũ cổ tử cung) • Tư vấn và chẩn đoán bệnh vô sinh, và các dịch vụ liên quan Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau		\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (tiếp tục) - Tư vấn, xét nghiệm, và điều trị các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infections, STIs) - Tư vấn và xét nghiệm bệnh HIV và AIDS, và các bệnh liên quan tới HIV - Ngừa Thai Vĩnh Viễn (Quý vị phải 21 tuổi trở lên để lựa chọn phương pháp kế hoạch hóa gia đình này. Quý vị phải ký tên vào đơn đồng ý triệt sản của liên bang tối thiểu 30 ngày, nhưng không quá 180 ngày trước ngày phẫu thuật.) - Tư vấn về di truyền học Chúng tôi cũng sẽ chi trả cho một số dịch vụ kế hoạch hoá gia đình khác. Tuy nhiên, quý vị phải đến khám với một nhà cung cấp trong hệ thống nhà cung cấp của chúng tôi cho các dịch vụ sau đây: - Điều trị các bệnh trạng vô sinh (Dịch vụ này không bao gồm những phương pháp nhân tạo để thụ thai.) - Điều trị bệnh AIDS và các bệnh trạng liên quan tới HIV - Xét nghiệm di truyền học		\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
 Các chương trình giáo dục về sức khỏe và sự khỏe mạnh Chúng tôi cung cấp nhiều chương trình tập trung vào một số tình trạng sức khỏe. Những chương trình này bao gồm: • Các lớp học Giáo Dục Sức Khỏe; • Các lớp học Giáo Dục Dinh Dưỡng; • Cai Hút Thuốc và Sử Dụng Thuốc Lá; và • Đường Dây Nóng về Dinh Dưỡng • Tư Cách Thành Viên Câu Lạc Bộ Sức Khỏe/Lớp Thể Dục Phúc lợi thể dục bao gồm việc trở thành thành viên tham gia phòng tập thể dục đã ký hợp đồng cho năm 2019. Thành viên có thể chọn để nhận lên đến hai (2) bộ dụng cụ tập thể dục tại nhà thay cho việc trở thành thành viên của phòng tập thể dục. Chúng tôi cung cấp chương trình tập thể dục và chống lão hóa được thiết kế đặc biệt dành cho những người có phúc lợi của Medicare bao gồm tư cách thành viên miễn phí tại trung tâm thể dục. Tất cả các tính năng được bao gồm trong tư cách thành viên trung tâm thể dục tiêu chuẩn với các thiết bị tim mạch và thiết bị luyện tập khả năng chịu lực, phòng tắm hơi, phòng xông hơi, bể bơi với các lựa chọn trung tâm thể dục. Nhân viên trung tâm hướng dẫn từng thành viên đến trung tâm và cách sử dụng thiết bị, và có thể cung cấp hỗ trợ dinh dưỡng và kế hoạch tập thể dục. Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe và thể chất chung của các thành viên. Với mục tiêu đó, nếu thành viên thích tập ở nhà hơn, có lựa chọn tám Bộ Dụng Cụ Tập Thể Dục Tại Nhà và một bộ được gửi trực tiếp đến nhà của thành viên.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ thính giác* Chúng tôi chi trả cho các kiểm tra về thính giác và thăng bằng được thực hiện bởi nhà cung cấp của quý vị. Các kiểm tra này cho quý vị biết nếu quý vị có cần điều trị y tế hay không. Các kiểm tra này được đài thọ như dịch vụ chăm sóc ngoại trú khi quý vị nhận được các dịch vụ này từ một bác sĩ, nhà thính giác học, hoặc nhà cung cấp khác hội đủ tiêu chuẩn. Nếu quý vị mang thai, hoặc sống trong cơ sở điều dưỡng, chúng tôi cũng sẽ chi trả cho các dụng cụ trợ thính, bao gồm: • Khuôn tai, tiếp liệu và lớp lót • Sửa chữa với chi phí hơn \$25 mỗi lần • Một bộ pin ban đầu • Sáu lần đến để được huấn luyện, điều chỉnh, và sửa cho vừa, với cùng nhà cung cấp sau khi quý vị nhận thiết bị trợ thính • Giai đoạn thuê dụng cụ trợ thính đeo thử Chương trình cung cấp \$500 cho thiết bị trợ thính, trên mức giới hạn \$1,510 của Medi-Cal (cho tổng số tiền \$2,010) mỗi năm. Chương trình này có thể được dùng cho một tai hoặc hai tai, nhưng có thể chỉ được dùng một lần trong năm. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng, ngoại trừ với dụng cụ trợ thính. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Kiểm tra bệnh HIV Chúng tôi chi trả cho một lần khám HIV cho mỗi 12 tháng cho những người: • Yêu cầu xin khám HIV, hoặc • Đang có nguy cơ cao bị nhiễm HIV. Với phụ nữ mang thai, chúng tôi chi trả tối đa ba lần khám HIV trong thai kỳ.	\$0
	Dịch vụ chăm sóc từ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia* Trước khi quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, một bác sĩ phải cho chúng tôi biết là quý vị cần đến chúng, và chúng phải được cung cấp bởi một cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Dịch vụ điều dưỡng và hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian hoặc gián đoạn (Để được đài thọ theo phúc lợi chăm sóc sức khỏe tại gia, tổng cộng số giờ dịch vụ điều dưỡng chuyên môn và hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại gia của quý vị phải dưới 8 giờ mỗi ngày và 35 giờ mỗi tuần.) • Trị liệu vật lý, trị liệu vận động, và trị liệu phát âm • Dịch vụ y tế và xã hội • Thiết bị và tiếp liệu y khoa *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc cuối đời Quý vị có thể được chăm sóc từ bất cứ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Quý vị có quyền chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời nếu nhà cung cấp của quý vị và giám đốc y tế của dịch vụ chăm sóc cuối đời xác định quý vị được tiên liệu bệnh giai đoạn cuối. Điều này có nghĩa là quý vị đang bệnh giai đoạn cuối và dự kiến sẽ không sống lâu hơn sáu tháng. Bác sĩ chăm sóc cuối đời của quý vị có thể là một nhà cung cấp trong hoặc ngoài hệ thống. Chương trình sẽ chi trả như sau trong thời gian quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời: • Các loại thuốc điều trị các triệu chứng và cơn đau • Chăm sóc tạm thời ngắn hạn • Chăm sóc tại gia Dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ được đài thọ theo Medicare Phần A hoặc B được lập hoá đơn cho Medicare. • Xem Mục F của chương này để biết thêm thông tin. Với các dịch vụ được OneCare Connect đài thọ nhưng không được đài thọ bởi Medicare Phần A hay B: • OneCare Connect sẽ chi trả các dịch vụ được chương trình đài thọ mà không được đài thọ theo Medicare Phần A hay B. Chương trình sẽ đài thọ các dịch vụ cho dù chúng có liên quan tới tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị hay không. Quý vị không phải trả gì cho các dịch vụ này. Với các loại thuốc có thể được đài thọ bởi phúc lợi Medicare Phần D của OneCare Connect: • Các loại thuốc chưa bao giờ được đài thọ cùng lúc bởi dịch vụ chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Chương 5. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc cuối đời (tiếp tục) Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời, quý vị nên gọi điều phối viên chăm sóc của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời không liên quan tới tiền liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị. Chương trình chúng tôi đài thọ các dịch vụ tư vấn về chăm sóc cuối đời (chỉ một lần) cho một người đang bệnh giai đoạn cuối mà đã không chọn phúc lợi chăm sóc cuối đời.		\$0
	Chủng ngừa Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Chủng ngừa bệnh viêm phổi • Chủng ngừa cúm, một năm một lần, vào mùa thu hay đông • Chủng ngừa bệnh viêm gan siêu vi B nếu quý vị có nguy cơ cao hoặc nguy cơ tức thời bị nhiễm bệnh viêm gan siêu vi B • Các chủng ngừa khác nếu quý vị có nguy cơ và chúng đáp ứng các quy định đài thọ của Medicare Phần B Chúng tôi sẽ chi trả cho các chủng ngừa khác đáp ứng các quy định đài thọ của Medicare Phần D. Đọc Chương 6 để tìm hiểu thêm.	\$0 cho bệnh viêm phổi, cúm, Viêm Gan Siêu Vi B, và các chủng ngừa khác đáp ứng quy định đài thọ của Medicare Phần B \$0 đến \$8.50 cho các thuốc chủng ngừa thuộc phúc lợi thuốc theo toa Phần D.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc nội trú tại bệnh viện* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Phòng bán riêng tư (hay một phòng riêng nếu cần thiết về mặt y khoa) • Các bữa ăn, kể cả chế độ ăn đặc biệt • Các dịch vụ điều dưỡng thông thường • Chi phí của các bộ phận chăm sóc đặc biệt, như chăm sóc chuyên môn hay chăm sóc động mạch tim • Dược phẩm và thuốc • Xét nghiệm • Các dịch vụ chụp X-quang và quang tuyến khác • Tiếp liệu phẫu thuật và y tế cần thiết • Thiết bị, như xe lăn • Các dịch vụ phẫu thuật và phòng hồi sức • Trị liệu vật lý, vận động, và phát âm • Các dịch vụ nội trú về lạm dụng chất gây nghiện • Trong một số trường hợp, các hình thức cấy ghép sau đây: giác mạc, thận, thận/tuyến tụy, tim, gan, phổi, tim/phổi, tuỷ xương, tế bào gốc, và ruột/đa nội tạng. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc nội trú tại bệnh viện* (tiếp tục) Nếu quý vị cần cấy ghép, một trung tâm cấy ghép được Medicare chấp thuận sẽ xem xét hồ sơ của quý vị và quyết định xem quý vị có là một ứng viên cho việc cấy ghép hay không. Các nhà cung cấp cấy ghép có thể ở địa phương hoặc ngoài khu vực phục vụ. Nếu các nhà cung cấp cấy ghép sẵn lòng nhận mức giá của Medicare, quý vị có thể nhận các dịch vụ cấy ghép tại địa phương hoặc ngoài vùng dịch vụ của quý vị. Nếu OneCare Connect cung cấp các dịch vụ cấy ghép ngoài vùng dịch vụ của chúng tôi, và quý vị chọn cấy ghép tại đó, chúng tôi sẽ sắp xếp hoặc trả tiền chỗ ăn ở và chi phí đi lại cho quý vị và một người khác. • Máu, kể cả việc lưu trữ và quản lý • Dịch vụ bác sĩ Chương trình chúng tôi có đài thọ không giới hạn số ngày nằm viện nội trú. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc sức khỏe tâm thần nội trú* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đòi hỏi phải nằm viện. - Dịch vụ tại Bệnh Viện Tâm Thần Nội Trú cần thiết về mặt y khoa vượt quá 190 ngày trọn đời do Medicare đài thọ được đài thọ miễn phí cho cá nhân bởi cơ quan sức khỏe tâm thần của quận tại địa phương. Phải có sự điều phối của chương trình Medicare-Medicaid Plan (MMP) với cơ quan quận tại địa phương. Sự cho phép điều trị tâm thần nội trú kể trên và quá mức giới hạn 190 ngày trọn đời tại trung tâm độc lập sẽ được kết hợp với cơ quan sức khỏe tâm thần quận tại địa phương. - Mức giới hạn 190 ngày không áp dụng cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú được cung cấp tại khoa tâm thần của bệnh viện đa khoa. - Nếu quý vị từ 65 tuổi trở lên, chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ quý vị nhận được tại Viện Tâm Thần (Institute for Mental Disease, IMD). *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng.	\$0
Nằm viện nội trú: Các dịch vụ được đài thọ trong bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn (Skilled Nursing Facility, SNF) trong suốt thời gian ở nội trú không được đài thọ* Nếu việc nằm viện nội trú của quý vị không hợp lý và không cần thiết, chúng tôi sẽ không trả tiền. Tuy nhiên, trong một vài trường hợp, chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ quý vị nhận được khi ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng. Để tìm hiểu thêm, xin liên lạc ban Văn Phòng Dịch Vụ. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Nằm viện nội trú: Các dịch vụ được đài thọ trong bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn (Skilled Nursing Facility, SNF) trong suốt thời gian ở nội trú không được đài thọ* (tiếp tục) Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Dịch vụ bác sĩ • Các kiểm tra chẩn bệnh, như xét nghiệm • Chụp X-quang, radium, và trị liệu đồng vị, kể cả các tài liệu và dịch vụ của kỹ thuật viên • Băng phẫu thuật • Nẹp, bó bột, và các dụng cụ khác được dùng cho trường hợp nứt gãy và trật xương • Các dụng cụ lắp giả và dụng cụ chỉnh hình, ngoài nha khoa, kể cả việc thay thế hay sửa chữa các dụng cụ đó. Đây là những dụng cụ mà: ○ Thay thế tất cả hay một phần cơ quan nội tạng (kể cả mô gần bên), hoặc ○ Thay thế tất cả hoặc một phần chức năng của một cơ quan nội tạng không hoạt động hoặc hoạt động sai chức năng. • Nẹp chân, cánh tay, lưng, và cổ, nịt giữ thoát vị, và chân, tay, và mắt giả. Điều này bao gồm việc điều chỉnh, sửa chữa, và thay thế cần thiết do bị gãy vỡ, hao mòn, mất mát, hoặc một thay đổi theo tình trạng của bệnh nhân • Trị liệu vật lý, trị liệu phát âm, và trị liệu vận động *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ và tiếp liệu cho bệnh thận* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Các dịch vụ giáo dục về bệnh thận để hướng dẫn chăm sóc thận và giúp thành viên đưa ra các quyết định đúng đắn trong việc chăm sóc của họ. Quý vị phải có bệnh thận mãn tính giai đoạn IV, và bác sĩ quý vị phải giới thiệu quý vị. Chúng tôi sẽ đài thọ lên tới sáu buổi học về các dịch vụ giáo dục về bệnh thận. • Các biện pháp điều trị lọc thận ngoại trú, bao gồm các trị liệu lọc thận khi tạm thời ra ngoài vùng phục vụ, như giải thích trong Chương 3 • Các biện pháp điều trị lọc thận nội trú nếu quý vị được nhận vào như một bệnh nhân nội trú tại một bệnh viện để được chăm sóc đặc biệt • Huấn luyện để tự lọc thận, bao gồm việc huấn luyện cho quý vị và bất cứ ai giúp quý vị điều trị lọc thận tại nhà • Thiết bị và tiếp liệu lọc thận tại nhà • Một số dịch vụ hỗ trợ tại gia, như các buổi khám bệnh cần thiết bởi các nhân viên lọc thận được huấn luyện để kiểm tra việc lọc thận tại nhà quý vị, để giúp trong trường hợp cấp cứu, và để kiểm tra thiết bị lọc thận và việc cung cấp nước của quý vị. Phúc lợi về thuốc Medicare Phần B của quý vị sẽ chi trả cho một số thuốc lọc thận. Để biết thêm thông tin, xin xem mục “Thuốc theo toa Medicare Phần B” trong bản này. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Khám bệnh ung thư phổi Chương trình sẽ chi trả cho việc khám bệnh ung thư phổi mỗi 12 tháng nếu quý vị: • Từ 55 đến 80 tuổi, và • Đến để được tư vấn và đưa ra quyết định chung với bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp có trình độ chuyên môn khác, và • Hút thuốc lá ít nhất 1 gói mỗi ngày trong 30 năm qua mà không có dấu hiệu hoặc triệu chứng của bệnh ung thư phổi, hoặc bây giờ đang hút thuốc lá hoặc đã bỏ thuốc lá trong vòng 15 năm qua. Sau khi khám lần đầu, chương trình sẽ trả tiền cho một đợt khám khác mỗi năm với sự yêu cầu từ bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp có trình độ chuyên môn khác.	\$0
	Trị liệu dinh dưỡng y tế Phúc lợi này dành cho người bị bệnh tiểu đường hoặc bị bệnh thận mà không được lọc thận. Phúc lợi này cũng được cung cấp sau khi thay thận khi bác sĩ của quý vị giới thiệu. Chúng tôi sẽ chi trả ba giờ cho các dịch vụ tư vấn riêng trong năm đầu tiên mà quý vị nhận các dịch vụ trị liệu dinh dưỡng y tế theo chương trình Medicare. (Điều này bao gồm chương trình của chúng tôi, bất cứ chương trình Medicare Advantage hoặc Medicare nào khác.) Chúng tôi sẽ chi trả hai giờ cho các dịch vụ tư vấn riêng mỗi năm sau đó. Nếu tình trạng, việc điều trị, hay việc chẩn đoán bệnh của quý vị thay đổi, quý vị có thể được thêm giờ trị liệu với giấy giới thiệu của bác sĩ. Một bác sĩ phải kê toa các dịch vụ này và gia hạn giấy giới thiệu mỗi năm nếu việc điều trị của quý vị cần thiết trong năm lịch kế tiếp.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường của Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) Chương trình sẽ trả cho các dịch vụ MDPP. MDPP được thiết lập để giúp quý vị tăng hoạt động lành mạnh. Nó cung cấp việc huấn luyện thực hành trong: • việc thay đổi chế độ ăn uống dài hạn, và • tăng hoạt động thể chất, và • các cách để duy trì giảm cân và lối sống lành mạnh.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Thuốc theo toa Medicare Phần B* Các loại thuốc này được đài thọ theo Phần B của Medicare. OneCare Connect sẽ chi trả cho các loại thuốc sau đây: • Thuốc quý vị thường không tự sử dụng được và được tiêm hoặc truyền trong khi quý vị nhận các dịch vụ từ bác sĩ, như bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện, hoặc từ trung tâm phẫu thuật ngoại trú • Thuốc quý vị dùng bằng cách sử dụng thiết bị y khoa bền bỉ (như máy xông mũi-họng) được chương trình cho phép • Các yếu tố đông máu quý vị tự chích nếu bị bệnh hay chảy máu • Thuốc ức chế miễn dịch, nếu quý vị ghi danh với Medicare Phần A vào thời điểm cấy ghép nội tạng • Thuốc chích chống loãng xương. Các loại thuốc này được đài thọ nếu quý vị chỉ ở nhà, bị gãy nứt xương và bác sĩ xác nhận có liên quan đến chứng loãng xương thời kỳ hậu mãn kinh, và không thể tự chích được • Kháng nguyên • Một số thuốc uống chống ung thư và thuốc chống buồn nôn • Một số loại thuốc để lọc thận tại nhà, bao gồm thuốc chống đông máu, thuốc giải độc cho thuốc chống đông máu (khi cần thiết về mặt y khoa), thuốc gây tê bề mặt, và các thuốc kích thích sản xuất hồng cầu (như Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, hoặc Darbepoetin Alfa) • Huyết thanh miễn dịch truyền IV để điều trị tại nhà cho các loại bệnh suy giảm miễn dịch chính Chương 5 giải thích phúc lợi thuốc theo toa ngoại trú. Chương này giải thích các quy định quý vị phải tuân theo để thuốc theo toa được đài thọ.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Thuốc theo toa Medicare Phần B* (tiếp tục) Chương 6 giải thích số tiền quý vị trả cho các loại thuốc theo toa ngoại trú của quý vị thông qua chương trình chúng tôi. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng.	
Chương Trình Dịch Vụ Đa Mục Đích Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)* MSSP là một chương trình cung cấp các Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng (Home and Community-Based Services, HCBS) cho những người hội đủ tiêu chuẩn với Medi-Cal. Để hội đủ điều kiện, quý vị phải từ 65 tuổi trở lên, sống trong khu vực phục vụ của một địa điểm, có thể được phục vụ trong phạm vi các giới hạn chi phí của MSSP, thích hợp với các dịch vụ quản lý chăm sóc, hiện tại hội đủ điều kiện với Medi-Cal, và được chứng nhận hoặc có thể được chứng nhận để chuyển đến một cơ sở điều dưỡng. Các dịch vụ MSSP bao gồm: • Chăm Sóc Ban Ngày Cho Người Lớn / Trung Tâm Hỗ Trợ • Trợ Giúp Gia Cư • Trợ Giúp Việc Nhà và Chăm Sóc Cá Nhân • Giám Sát Bảo Vệ • Quản Lý Chăm Sóc • Chăm Sóc Tạm Thời • Chuyên Chở • Dịch Vụ các Bữa Ăn • Dịch Vụ Xã Hội • Dịch Vụ Giao Tiếp Phúc lợi này được đài thọ lên tới \$4,285 mỗi năm. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chuyên chở y tế không cấp cứu* Phúc lợi này cho phép việc chuyên chở hiệu quả nhất về mặt chi phí và có thể tiếp cận nhất. Phúc lợi này có thể bao gồm: xe cứu thương, xe van có giá khiêng người bệnh, xe van chở được xe lăn, các dịch vụ chuyên chở y tế, và kết hợp với xe chuyên chở người khuyết tật. Các hình thức chuyên chở được cho phép khi: • Bệnh trạng và/hoặc tình trạng thể chất của quý vị không cho phép quý vị đi lại được bằng xe buýt, xe hơi, xe taxi, những hình thức chuyên chở công cộng hoặc tư nhân khác, và • Việc chuyên chở cần cho mục đích nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết. Tùy vào dịch vụ, có thể cần được cho phép trước. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chuyên chở không liên quan đến y tế* Phúc lợi này cho phép chuyên chở thành viên bằng đường bộ đến các dịch vụ y tế bằng xe hành khách, taxi, hoặc các loại xe chuyên chở công/tư khác được cung cấp bởi những người không ghi danh làm nhà cung cấp của Medi-Cal. Không bao gồm việc chuyên chở Thành Viên bị bệnh, chấn thương, tàn tật, đang phục hồi, ốm yếu, hoặc bị mất năng lực khác bằng dịch vụ chuyên chở y tế xe cứu thương, xe van có giá khiêng người bệnh, hoặc xe van chở được xe lăn. Các chuyến đi đến địa điểm không phải y tế không được đài thọ, ngoại trừ phòng tập thể dục. CalOptima sẽ đài thọ các chuyến chuyên chở đến hoặc từ phòng tập thể dục vì tư cách thành viên câu lạc bộ sức khỏe là một phúc lợi bổ sung theo chương trình này. Quý vị sẽ nhận được các chuyến đi hai chiều không giới hạn. Áp dụng quy định lấy hẹn trước. Lên lịch việc chuyên chở của quý vị ít nhất trước hai ngày làm việc bằng cách gọi 1-855-705-8823. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Phúc lợi này không giới hạn phúc lợi chuyên chở y tế không cấp cứu của quý vị. *Yêu cầu về giấy giới thiệu có thể áp dụng. Liên lạc ban Văn Phòng Dịch Vụ của OneCare Connect để biết chi tiết.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc tại trung tâm điều dưỡng* Một trung tâm điều dưỡng (Nursing Facility, NF) là một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho người không thể được chăm sóc tại nhà nhưng lại không cần phải ở bệnh viện. Các dịch vụ chúng tôi sẽ chi trả bao gồm, nhưng không giới hạn đối với các mục sau đây: • Phòng bán riêng tư (hoặc một phòng riêng nếu cần thiết về mặt y khoa) • Các bữa ăn, kể cả chế độ ăn đặc biệt • Các dịch vụ điều dưỡng • Trị liệu vật lý, trị liệu vận động, và trị liệu phát âm • Thuốc cấp cho quý vị như một phần của kế hoạch chăm sóc quý vị. (Điều này bao gồm các chất có tự nhiên trong cơ thể, như các yếu tố đông máu.) ○ Trong 100 ngày đầu tiên, thuốc được đài thọ theo Phần A (\$0 tiền đồng trả). Sau 100 ngày đó, tiền đồng trả Phần D áp dụng: \$0, \$3.80, hoặc \$8.50 tùy vào giai đoạn thanh toán và mức Trợ Giúp Thêm. • Máu, kể cả việc lưu trữ và quản lý • Tiếp liệu y tế và phẫu thuật thường được cung cấp bởi các trung tâm điều dưỡng • Các xét nghiệm thường được cung cấp bởi các trung tâm điều dưỡng • Các dịch vụ chụp X-quang và quang tuyến khác thường được cung cấp bởi các trung tâm điều dưỡng • Việc sử dụng thiết bị, như xe lăn thường được cung cấp bởi các trung tâm điều dưỡng • Các dịch vụ bác sĩ/chuyên viên y tế Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc ở cơ sở điều dưỡng (tiếp tục)* • Thiết bị y khoa bền bỉ • Các dịch vụ nha khoa, kể cả răng giả • Phúc lợi nhãn khoa • Khám thính giác • Chăm sóc nắn khớp xương • Dịch vụ điều trị bệnh bàn chân Quý vị sẽ thường được chăm sóc từ các cơ sở trong hệ thống. Tuy nhiên, quý vị có thể được chăm sóc từ một trung tâm không thuộc hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể được chăm sóc từ các nơi sau đây nếu họ chấp nhận số tiền chi trả của chương trình chúng tôi: • Nhà hưu dưỡng hoặc cộng đồng hưu trí chăm sóc liên tục, nơi quý vị đã sống ngay trước khi nhập viện (miễn là nơi này còn cung cấp dịch vụ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng). • Một cơ sở điều dưỡng nơi vợ/chồng của quý vị đang sống vào thời điểm quý vị rời bệnh viện. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0
 Khám bệnh béo phì và trị liệu để tiếp tục giảm cân Nếu quý vị có một chỉ số trọng lượng cơ thể từ 30 trở lên, chúng tôi sẽ chi trả cho việc tư vấn để giúp quý vị giảm cân. Quý vị phải được tư vấn trong một trung tâm chăm sóc chính. Theo cách đó, việc đó mới có thể được điều hành với toàn bộ kế hoạch phòng ngừa của quý vị. Tham khảo với nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị để tìm hiểu thêm.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Các xét nghiệm chẩn bệnh cho bệnh nhân ngoại trú và các dịch vụ và tiếp liệu cho việc trị liệu* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Chụp X-quang • Chiếu xạ (radium và chất đồng vị), kể cả các vật liệu và tiếp liệu của kỹ thuật viên • Tiếp liệu phẫu thuật, như bông băng • Nẹp, bó bột, và các dụng cụ khác được dùng cho trường hợp nứt gãy và trật xương • Xét nghiệm • Máu, kể cả việc lưu trữ và quản lý • Các xét nghiệm chẩn bệnh ngoại trú khác *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện* Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa quý vị nhận được tại khoa ngoại trú của một bệnh viện để chẩn bệnh hoặc trị bệnh hoặc chấn thương. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Các dịch vụ trong khoa cấp cứu hoặc phòng khám ngoại trú, như các dịch vụ quan sát hay phẫu thuật ngoại trú • Bệnh viện sẽ lập hoá đơn cho các kiểm tra xét nghiệm và chẩn bệnh • Việc chăm sóc sức khỏe tâm thần, kể cả việc chăm sóc trong một chương trình nằm viện bán phần, nếu một bác sĩ chứng nhận rằng việc điều trị nội trú sẽ cần thiết mà không cần đến nó • Bệnh viện sẽ lập hóa đơn cho các dịch vụ chụp X-quang và quang tuyến khác • Tiếp liệu y tế, như nẹp và bó bột • Khám và dịch vụ phòng ngừa được liệt kê trong Bản Phúc lợi • Một số thuốc mà quý vị không thể tự sử dụng được *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi: • Một bác sĩ tâm thần hoặc bác sĩ được tiểu bang cấp giấy phép • Một chuyên gia tâm lý • Một nhân viên xã hội • Một chuyên viên điều dưỡng • Một chuyên viên y tá • Một trợ lý bác sĩ • Bất cứ chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần nào khác hội đủ tiêu chuẩn của Medicare như được cho phép theo các luật định thích hợp của tiểu bang Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Dịch vụ tại phòng khám • Điều trị trong ngày • Dịch vụ phục hồi chức năng tâm lý xã hội • Các chương trình nhập viện bán phần/Ngoại trú chuyên môn • Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân và theo nhóm • Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để thẩm định kết quả sức khỏe tâm thần • Các dịch vụ ngoại trú cho các mục đích theo dõi việc trị liệu bằng thuốc • Phòng xét nghiệm, thuốc, tiếp liệu và thuốc bổ ngoại trú • Tư vấn về tâm thần *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ phục hồi chức năng ngoại trú* Chúng tôi sẽ chi trả cho trị liệu vật lý, trị liệu vận động, và trị liệu phát âm. Quý vị có thể nhận các dịch vụ phục hồi chức năng ngoại trú từ các khoa ngoại trú của bệnh viện, các văn phòng của nhà trị liệu độc lập, các trung tâm phục hồi chức năng ngoại trú toàn diện (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORFs), và các trung tâm khác. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên trao đổi với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.		\$0
Các dịch vụ lạm dụng chất gây nghiện ngoại trú* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Kiểm tra và tư vấn việc lạm dụng rượu • Điều trị việc lạm dụng rượu • Tư vấn theo nhóm hay cá nhân bởi một bác sĩ lâm sàng hội đủ tiêu chuẩn • Giải độc bán cấp tính trong một chương trình cai nghiện nội trú • Các dịch vụ về rượu và/hay ma túy tại một trung tâm điều trị chuyên môn ngoại trú • Điều trị Naltrexone (vivitrol) tác dụng kéo dài *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.		\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
Phẫu thuật ngoại trú* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ và phẫu thuật ngoại trú tại các cơ sở ngoại trú của bệnh viện và các trung tâm phẫu thuật ngoại trú. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.		\$0
Các dịch vụ nằm viện bán phần* Nằm viện bán phần là một chương trình có cấu trúc điều trị bệnh tâm thần đang diễn biến. Dịch vụ này được cung cấp như một dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện, hoặc của một trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng. Dịch vụ được tăng cường hơn dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được tại văn phòng bác sĩ hoặc văn phòng trị liệu. Nó có thể giúp quý vị không phải ở lại bệnh viện. Vì không có các trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng trong hệ thống của chúng tôi, chúng tôi chỉ đài thọ việc nhập viện bán phần như là một dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.		\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ bác sĩ/nhà cung cấp dịch vụ, kể cả các lần khám bệnh tại văn phòng bác sĩ* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Việc chăm sóc hoặc các dịch vụ phẫu thuật cần thiết về mặt y khoa được cung cấp tại những nơi như: ○ Văn phòng bác sĩ ○ Trung tâm phẫu thuật ngoại trú được chứng nhận ○ Khoa ngoại trú của bệnh viện • Tư vấn, chẩn bệnh, và điều trị bởi một bác sĩ chuyên khoa • Các kiểm tra tai và thính giác cơ bản được thực hiện bởi nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị, nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu để xem quý vị có cần được điều trị hay không. • Ý kiến thứ hai trước khi thực hiện một thủ thuật y tế • Chăm sóc nha khoa không định kỳ. Các dịch vụ được đài thọ được giới hạn với: ○ Phẫu thuật hàm hoặc các cấu trúc liên quan ○ Chỉnh các phần gãy của xương hàm hoặc xương mặt ○ Nhổ răng trước khi điều trị phóng xạ đối với ung thư khối u ○ Các dịch vụ được đài thọ khi được bác sĩ cung cấp *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Dịch vụ điều trị bệnh bàn chân* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây - Việc chẩn bệnh, điều trị y tế hoặc phẫu thuật cho các chấn thương và bệnh ở bàn chân (như bệnh ngón chân biến dạng hoặc bệnh gai gót chân) - Chăm sóc bàn chân theo định kỳ cho các thành viên với các bệnh trạng ảnh hưởng tới cẳng chân, như bệnh tiểu đường Chương trình của chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ điều trị bệnh bàn chân để chăm sóc bàn chân thường xuyên như một phúc lợi bổ sung, lên đến 12 lần thăm khám mỗi năm. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0
	Khám sàng lọc ung thư tuyến tiền liệt Với nam giới từ 50 tuổi trở lên, chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây mỗi 12 tháng một lần: - Một lần khám qua hậu môn bằng ngón tay - Một xét nghiệm tuyến tiền liệt bằng kháng nguyên đặc trưng (Prostate Specific Antigen, PSA)	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Các thiết bị lắp giả và tiếp liệu liên quan* Các thiết bị lắp giả thay thế tất cả, một phần hoặc chức năng cơ thể. Chúng tôi sẽ chi trả cho các thiết bị lắp giả sau đây và có thể các thiết bị khác không được liệt kê ở đây: • Túi hậu môn nhân tạo và tiếp liệu liên quan tới việc chăm sóc cho bệnh nhân có hậu môn nhân tạo • Máy trợ tim • Nẹp • Giày cho chân giả • Tay và chân giả • Vú giả (bao gồm cả áo lót sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú) • Kem và tã lót cho người không kiểm soát được việc tiêu tiểu Chúng tôi cũng sẽ chi trả cho một số tiếp liệu liên quan tới các thiết bị lắp giả. Chúng tôi cũng sẽ chi trả cho việc sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lắp giả. Chúng tôi cung cấp một số phần đài thọ sau khi cắt bỏ cườm mắt hoặc phẫu thuật bệnh đục thủy tinh thể. Xem phần “Chăm Sóc Nhãn Khoa” sau trong mục này để biết chi tiết. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng.	\$0
Dịch vụ phục hồi chức năng phổi* Chúng tôi sẽ chi trả cho các chương trình phục hồi chức năng phổi cho thành viên mắc bệnh phổi tắc nghẽn mãn tính (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) từ vừa phải tới rất nặng. Quý vị phải có một yêu cầu cho việc phục hồi bệnh phổi từ bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ điều trị COPD. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ về hô hấp cho những bệnh nhân lệ thuộc vào máy hô hấp. *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Kiểm tra và tư vấn các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infections, STIs) Chúng tôi sẽ chi trả cho các kiểm tra bệnh chlamydia, bệnh lậu, bệnh giang mai, và viêm gan siêu vi B. Các kiểm tra này được đài thọ cho phụ nữ mang thai, và cho một số người có nguy cơ cao với STI. Nhà cung cấp chăm sóc chính phải yêu cầu các xét nghiệm này. Chúng tôi đài thọ các xét nghiệm này mỗi 12 tháng một lần, hoặc vào các thời điểm nhất định trong thai kỳ. Mỗi năm chúng tôi cũng sẽ chi trả tối đa hai buổi tư vấn trực diện, chuyên môn về hành vi cho người lớn sinh hoạt tình dục có nguy cơ cao mắc STIs. Mỗi buổi có thể kéo dài từ 20 tới 30 phút. Chúng tôi sẽ chi trả cho các buổi tư vấn này như một dịch vụ phòng ngừa chỉ khi chúng được cung cấp bởi một nhà cung cấp chăm sóc chính. Các buổi tư vấn phải ở trong một cơ sở chăm sóc chính, như văn phòng bác sĩ.	\$0
	Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF)* Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây, và có thể các dịch vụ khác không liệt kê ở đây: • Phòng bán riêng tư (hay một phòng riêng nếu cần thiết về mặt y khoa) • Các bữa ăn, kể cả chế độ ăn đặc biệt • Các dịch vụ điều dưỡng • Trị liệu vật lý, trị liệu vận động, và trị liệu phát âm • Thuốc quý vị nhận được như một phần kế hoạch chăm sóc của quý vị, kể cả các chất có tự nhiên trong cơ thể, như các yếu tố chống đông máu • Máu, kể cả việc lưu trữ và quản lý • Tiếp liệu y tế và phẫu thuật được cung cấp bởi các cơ sở điều dưỡng Phúc lợi này được tiếp tục ở trang sau	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF)* (tiếp tục) • Các xét nghiệm được cung cấp bởi các cơ sở điều dưỡng • Các dịch vụ chụp X-quang và chụp quang tuyến khác được cung cấp bởi các cơ sở điều dưỡng • Dụng cụ, như xe lăn, thường được cung cấp bởi các cơ sở điều dưỡng • Các dịch vụ bác sĩ/nhà cung cấp dịch vụ Quý vị sẽ thường được chăm sóc từ các trung tâm trong hệ thống. Tuy nhiên, quý vị có thể được chăm sóc từ một trung tâm không thuộc hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể được chăm sóc từ các nơi sau đây nếu họ chấp nhận số tiền chi trả của chương trình chúng tôi: • Nhà hưu dưỡng hoặc một cộng đồng hưu trí chăm sóc tiếp tục, nơi quý vị đã sinh sống ngay trước khi nhập viện (miễn là ở đó còn cung cấp dịch vụ chăm sóc của cơ sở điều dưỡng) • Một cơ sở điều dưỡng nơi vợ/chồng của quý vị sống vào thời điểm quý vị rời bệnh viện *Quy định về sự cho phép có thể áp dụng. Quý vị nên tham khảo với nhà cung cấp của quý vị để lấy giấy giới thiệu.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Trị Liệu Thể Dục Được Giám Sát (Supervised Exercise Therapy – SET) Chương trình sẽ chi trả cho dịch vụ SET cho các thành viên bị triệu chứng bệnh động mạch ngoại vi (tiếng Anh là peripheral artery disease – PAD) và được bác sĩ chịu trách nhiệm chữa trị PAD giới thiệu. Chương trình sẽ trả: • Lên đến 36 buổi trị liệu trong 12 tuần nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu cho dịch vụ SET • Thêm giờ ngoài 36 buổi trị liệu nếu một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho thấy sự cần thiết về mặt y khoa Chương trình SET phải là: • Buổi trị liệu từ 30-60 phút của chương trình tập luyện thể dục trị liệu cho các thành viên bị PAD bị chuột rút ở chân vì lượng máu lưu thông kém (động mạch bị nghẽn) • Thực hiện tại một trung tâm bệnh viện ngoại trú hoặc trong văn phòng của bác sĩ • Được thực hiện bởi một chuyên viên hội đủ tiêu chuẩn để bảo đảm lợi ích không quá gây hại và những người được tập luyện trị liệu thể dục cho bệnh PAD • Dưới sự giám sát trực tiếp của một bác sĩ, phụ tá bác sĩ, hoặc chuyên viên y tá được cấp bằng (nurse practitioner/y tá (nurse clinical) được huấn luyện cả kỹ thuật hỗ trợ cuộc sống cơ bản và nâng cao.	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc khẩn cấp Chăm sóc khẩn cấp là việc chăm sóc để điều trị: • Một tình trạng không cấp cứu nhưng đòi hỏi việc chăm sóc y tế ngay lập tức, hoặc • Một căn bệnh đột ngột, hoặc • Một chấn thương, hoặc • Một tình trạng cần được chăm sóc ngay. Nếu quý vị cần được chăm sóc ngay, quý vị nên thử tìm một nhà cung cấp trong hệ thống. Tuy nhiên, quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp ngoài hệ thống khi không thể tìm được một nhà cung cấp trong hệ thống. Chúng tôi cung cấp phúc lợi \$25,000 cho trường hợp chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp ngoài Hoa Kỳ. Các dịch vụ được đài thọ trên toàn thế giới theo cùng điều kiện cần thiết và phù hợp về mặt y khoa và sẽ áp dụng nếu cùng dịch vụ được cung cấp trong phạm vi Hoa Kỳ. Trước tiên, quý vị phải trả tiền cho việc chăm sóc y tế quý vị nhận được, lấy giấy tờ xuất viện hoặc tài liệu y tế tương đương, và chứng từ thanh toán, tốt nhất là bằng tiếng Anh và số tiền bằng Mỹ Kim. Gửi yêu cầu hoàn tiền kèm theo tất cả hồ sơ liên quan đến CalOptima và chúng tôi sẽ duyệt xét mức độ cần thiết và sự phù hợp về mặt y tế trước khi thực hiện việc hoàn tiền.	\$0 Quý vị phải trả cho việc chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp của quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ và chúng tôi sẽ hoàn tiền cho quý vị lên đến \$25,000 mỗi năm.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả	Số tiền quý vị phải trả
 Chăm sóc nhãn khoa Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ sau đây: • Một lần khám mắt định kỳ mỗi năm; và • Lên đến \$150 trên mức giới hạn \$100 theo xác định của Cal MediConnect cho kính áp tròng mỗi hai năm (tổng cộng là \$250) Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ bác sĩ ngoại trú để chẩn đoán và điều trị bệnh và các chấn thương về mắt. Ví dụ, điều này bao gồm các kiểm tra mắt hàng năm cho bệnh võng mạc do tiểu đường, đối với người bị bệnh tiểu đường và điều trị bệnh thoái hóa điểm vàng ở mắt do tuổi tác. Với người có nguy cơ cao bị bệnh tăng nhãn áp, chúng tôi sẽ chi trả cho một lần khám sàng lọc bệnh tăng nhãn áp mỗi năm. Người có nguy cơ cao bởi bệnh tăng nhãn áp bao gồm: • Người có tiểu sử gia đình bị tăng nhãn áp • Người bị tiểu đường • Người Mỹ Gốc Phi Châu từ 50 tuổi trở lên • Người Mỹ Gốc Tây Ban Nha từ 65 tuổi trở lên Chúng tôi sẽ chi trả một cặp mắt kính hay kính áp tròng sau mỗi phẫu thuật bệnh đục thủy tinh thể khi bác sĩ gắn kính nội nhãn vào. (Nếu quý vị có hai phẫu thuật bệnh đục thủy tinh thể riêng biệt, quý vị phải nhận được một cặp kính sau mỗi lần phẫu thuật. Quý vị không thể nhận hai cặp kính sau lần phẫu thuật thứ hai, ngay cả khi quý vị đã không lấy một cặp kính sau lần phẫu thuật đầu tiên).	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

Các dịch vụ được chương trình chúng tôi chi trả		Số tiền quý vị phải trả
	Khám Phòng Ngừa “Chào Mừng đến với Medicare” Chúng tôi đài thọ một lần cho lần khám phòng ngừa “Chào Mừng đến với Medicare.” Lần khám này bao gồm:: • Kiểm tra lại sức khỏe của quý vị, • Giáo dục và tư vấn về các dịch vụ phòng ngừa quý vị cần (bao gồm khám và chủng ngừa), và • Giới thiệu tới dịch vụ chăm sóc khác nếu quý vị cần. Lưu ý: Chúng tôi đài thọ cho lần khám phòng ngừa “Chào Mừng đến với Medicare” chỉ trong 12 tháng đầu tiên khi quý vị có Medicare Phần B. Khi lấy hẹn, xin thông báo cho văn phòng bác sĩ biết quý vị muốn lấy hẹn khám phòng ngừa “Chào Mừng đến với Medicare” của quý vị.	\$0

E. Phúc lợi được đài thọ bên ngoài OneCare Connect

Những dịch vụ sau đây không được OneCare Connect đài thọ nhưng có thể được cung cấp thông qua Medicare hoặc Medi-Cal (Medicaid).

E1. Chuyển Tiếp Cộng Đồng California (CCT)

Chương trình Chuyển Tiếp Cộng Đồng California (California Community Transitions, CCT) sử dụng Các Tổ Chức Đứng Đầu tại địa phương nhằm giúp những người thụ hưởng Medi-Cal (Medicaid) hội đủ điều kiện và đã sống tại cơ sở nội trú trong ít nhất 90 ngày liên tiếp, chuyển tiếp trở lại, và tiếp tục sống an toàn trong một môi trường cộng đồng. Chương trình CCT tài trợ các dịch vụ điều phối chuyển tiếp trong suốt giai đoạn tiền chuyển tiếp và trong 365 ngày sau chuyển tiếp để giúp những người thụ hưởng trở lại môi trường cộng đồng.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ điều phối chuyển tiếp từ bất cứ Tổ Chức Đứng Đầu CCT nào phục vụ cho quận tại nơi quý vị sinh sống. Quý vị có thể tìm thấy một danh sách các Tổ Chức Đứng Đầu CCT và các quận mà họ phục vụ tại trang mạng của Bộ Dịch Vụ Y Tế tại: <http://www.dhcs.ca.gov/services/ltc/Pages/CCT.aspx>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

vị, hoặc muốn thay đổi chương trình nha khoa, vui lòng liên hệ với Lựa Chọn Y Tế tại 1-800-430-4263 (người dùng TDD gọi 1-800-430-7077), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

E3. Chăm Sóc Cuối Đời

Quý vị có thể được chăm sóc từ bất cứ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Quý vị có quyền chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời nếu nhà cung cấp của quý vị và giám đốc y tế của dịch vụ chăm sóc cuối đời xác định quý vị được tiên liệu bệnh giai đoạn cuối. Điều này có nghĩa là quý vị đang bệnh giai đoạn cuối và dự kiến sẽ không sống lâu hơn sáu tháng. Bác sĩ chăm sóc cuối đời của quý vị có thể là một nhà cung cấp trong hệ thống hay ngoài hệ thống.

Xin xem Bản Phúc lợi trong Mục D của chương này để biết thêm thông tin về những gì OneCare Connect chi trả trong thời gian quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời.

Với các dịch vụ chăm sóc cuối đời và các dịch vụ được Medicare Phần A hay B đài thọ liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị:

- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời sẽ lập hóa đơn cho Medicare về các dịch vụ của quý vị. Medicare sẽ chi trả cho những dịch vụ chăm sóc cuối đời liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị. Quý vị không phải trả gì cho các dịch vụ này.

Với các dịch vụ được Medicare Phần A hay B đài thọ không liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị (ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc cần thiết khẩn cấp):

- Nhà cung cấp sẽ lập hoá đơn với Medicare về các dịch vụ của quý vị. Medicare sẽ chi trả cho các dịch vụ được Medicare Phần A hoặc B được đài thọ. Quý vị không phải trả gì cho các dịch vụ này.

Với các loại thuốc có thể được đài thọ bởi phúc lợi Medicare Phần D của OneCare Connect:

- Các loại thuốc chưa bao giờ được đài thọ cùng lúc bởi dịch vụ chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Chương 5.

Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời, quý vị nên gọi điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời không liên quan đến tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

vị, hoặc muốn thay đổi chương trình nha khoa, vui lòng liên hệ với Lựa Chọn Y Tế tại 1-800-430-4263 (người dùng TDD gọi 1-800-430-7077), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

E3. Chăm Sóc Cuối Đời

Quý vị có thể được chăm sóc từ bất cứ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Quý vị có quyền chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời nếu nhà cung cấp của quý vị và giám đốc y tế của dịch vụ chăm sóc cuối đời xác định quý vị được tiên liệu bệnh giai đoạn cuối. Điều này có nghĩa là quý vị đang bệnh giai đoạn cuối và dự kiến sẽ không sống lâu hơn sáu tháng. Bác sĩ chăm sóc cuối đời của quý vị có thể là một nhà cung cấp trong hệ thống hay ngoài hệ thống.

Xin xem Bản Phúc lợi trong Mục D của chương này để biết thêm thông tin về những gì OneCare Connect chi trả trong thời gian quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời.

Với các dịch vụ chăm sóc cuối đời và các dịch vụ được Medicare Phần A hay B đài thọ liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị:

- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời sẽ lập hóa đơn cho Medicare về các dịch vụ của quý vị. Medicare sẽ chi trả cho những dịch vụ chăm sóc cuối đời liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị. Quý vị không phải trả gì cho các dịch vụ này.

Với các dịch vụ được Medicare Phần A hay B đài thọ không liên quan đến việc tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị (ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc cần thiết khẩn cấp):

- Nhà cung cấp sẽ lập hoá đơn với Medicare về các dịch vụ của quý vị. Medicare sẽ chi trả cho các dịch vụ được Medicare Phần A hoặc B được đài thọ. Quý vị không phải trả gì cho các dịch vụ này.

Với các loại thuốc có thể được đài thọ bởi phúc lợi Medicare Phần D của OneCare Connect:

- Các loại thuốc chưa bao giờ được đài thọ cùng lúc bởi dịch vụ chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Chương 5.

Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời, quý vị nên gọi điều phối viên chăm sóc cá nhân của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ chăm sóc không phải chăm sóc cuối đời không liên quan đến tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương 4: Bản Phúc Lợi

F. Các phúc lợi không được OneCare Connect, Medicare, hoặc Medi-Cal đài thọ

Mục này cho quý vị biết các phúc lợi nào bị chương trình loại trừ. Bị loại trừ có nghĩa là chúng tôi không chi trả cho các phúc lợi này. Medicare và Medi-Cal cũng sẽ không chi trả cho chúng.

Danh sách ở dưới mô tả một số dịch vụ và vật dụng không được chúng tôi đài thọ dưới bất cứ điều kiện nào, và một số được chúng tôi loại trừ chỉ trong một số trường hợp.

Chúng tôi sẽ không chi trả cho các phúc lợi y tế loại trừ được liệt kê trong mục này (hoặc bất kỳ mục nào khác trong cuốn Cẩm Nang Thành Viên này) ngoại trừ trong những điều kiện cụ thể được liệt kê. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi nên trả cho một dịch vụ không được đài thọ, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, xin xem Chương 9.

Ngoài những loại trừ hoặc giới hạn được mô tả trong Bản Phúc lợi, các vật dụng và dịch vụ sau đây không được chương trình chúng tôi đài thọ:

- Các dịch vụ được coi như không “hợp lý và cần thiết về mặt y khoa,” theo các tiêu chuẩn của Medicare và Medi-Cal, trừ khi các dịch vụ này được liệt kê bởi chương trình chúng tôi như là các dịch vụ được đài thọ.
- Các biện pháp điều trị, vật dụng, và thuốc trong y tế và phẫu thuật mang tính thử nghiệm, trừ khi được Medicare đài thọ hoặc thuộc một cuộc nghiên cứu được Medicare chấp thuận hoặc được đài thọ bởi chương trình của chúng tôi. Xem Chương 3, trang 30-51, để biết thêm thông tin về các cuộc nghiên cứu. Việc điều trị và vật dụng mang tính thử nghiệm là những thứ thường không được chấp thuận.
- Việc điều trị bằng phẫu thuật cho bệnh béo phì gây bệnh, trừ khi cần thiết về mặt y khoa và Medicare chi trả cho việc điều trị đó.
- Một phòng riêng trong một bệnh viện, trừ khi cần thiết về mặt y khoa.
- Y tá trực riêng.
- Các vật dụng cá nhân trong phòng quý vị tại một bệnh viện hoặc một cơ sở điều dưỡng, như điện thoại hay tivi.
- Chăm sóc điều dưỡng toàn thời gian tại nhà quý vị.
- Chi phí do thân nhân trực hệ hoặc người thân cùng nhà quý vị tính.
- Các bữa ăn được đem tới nhà quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 4: Bản Phúc Lợi

- Các thủ thuật hoặc dịch vụ nâng cao do lựa chọn hoặc tự nguyện (kể cả việc giảm cân, mọc tóc, hoạt động tình dục, hoạt động thể thao, các mục đích thẩm mỹ, chống lão hoá và khả năng tinh thần), ngoại trừ khi cần thiết về mặt y khoa.
- Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc việc thẩm mỹ nào khác, trừ khi nó cần thiết vì một chấn thương do tai nạn hoặc để cải thiện một phần cơ thể biến dạng. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ chi trả cho việc tái tạo một bên vú sau khi cắt bỏ và việc điều trị bên vú kia để cho phù hợp.
- Chăm sóc nắn khớp xương, ngoài việc thao tác bằng tay để nắn cột sống, phù hợp với các quy định đài thọ.
- Chăm sóc bàn chân định kỳ, ngoại trừ như được mô tả trong dịch vụ Điều Trị Bệnh Chân trong Bảng Phúc lợi tại Mục D.
- Giày chỉnh chân, trừ khi giày là một phần của nẹp chỉnh chân và được bao gồm trong chi phí của nẹp, hoặc giày đó dành cho người bị bệnh ở chân do bệnh tiểu đường.
- Các dụng cụ hỗ trợ bàn chân, ngoại trừ giày chỉnh chân hoặc giày trị liệu cho người bị bệnh ở chân do bệnh tiểu đường.
- Phẫu thuật điều trị bệnh cận thị, phẫu thuật LASIK, trị liệu thị lực, và các hỗ trợ thị lực kém khác.
- Các thủ thuật đảo ngược triệt sản và tiếp liệu ngừa thai không kê toa.
- Các dịch vụ y học tự nhiên (dùng phương pháp trị liệu tự nhiên hoặc thay thế).
- Các dịch vụ được cung cấp cho cựu chiến binh tại các cơ sở Cựu Chiến Binh (Veterans Affairs, VA). Tuy nhiên, khi một cựu chiến binh nhận các dịch vụ cấp cứu tại một bệnh viện VA, và chi phí chia sẻ VA nhiều hơn chi phí chia sẻ của chương trình chúng tôi, chúng tôi sẽ hoàn lại khoản tiền chênh lệch cho cựu chiến binh đó. Quý vị vẫn phải chịu trách nhiệm với số tiền chia sẻ chi phí của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị thông qua chương trình

Phần Giới Thiệu

Chương này giải thích những quy định về việc lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị. Đây là những thuốc mà nhà cung cấp của quý vị yêu cầu cho quý vị và quý vị lấy tại một nhà thuốc hoặc nhận gửi qua đường bưu điện. Chúng bao gồm các loại thuốc được đài thọ theo Medicare Phần D và Medi-Cal. Chương 6 cho quý vị biết quý vị trả bao nhiêu tiền cho những thuốc này. Thuật ngữ chính và định nghĩa của thuật ngữ xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối cùng của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Chương trình OneCare Connect cũng đài thọ những thuốc sau đây, mặc dù chúng sẽ không được thảo luận trong chương này:

- Các loại thuốc được đài thọ bởi Medicare Phần A. Những thuốc này bao gồm một số thuốc được cấp cho quý vị trong khi quý vị ở bệnh viện hoặc trung tâm điều dưỡng.
- Các loại thuốc được đài thọ bởi Medicare Phần B. Những thuốc này bao gồm một số thuốc hoá trị, một số thuốc tiêm quý vị được nhận trong buổi khám tại văn phòng với một bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác, và các loại thuốc được cấp tại phòng khám lọc thận. Để biết thêm về những loại thuốc Medicare Phần B nào được đài thọ, xin xem Bản Phúc Lợi trong Chương 4.

Các quy định về bảo hiểm thuốc ngoại chẩn của chương trình

Thông thường, chúng tôi sẽ đài thọ thuốc của quý vị miễn là quý vị thực hiện những quy định trong mục này.

1. Quý vị phải yêu cầu một bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác kê toa thuốc cho quý vị. Người này thường là nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Cũng có thể là một nhà cung cấp khác nếu nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị giới thiệu quý vị đến để được chăm sóc.
2. Quý vị thường phải sử dụng một nhà thuốc trong hệ thống để lấy thuốc theo toa của quý vị.
3. Thuốc theo toa của quý vị phải có trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ của chương trình. Chúng tôi gọi tắt là “Danh Sách Thuốc”.
 - Nếu thuốc đó không có trong Danh Sách Thuốc, chúng tôi có thể đài thọ thuốc đó bằng cách cấp cho quý vị một ngoại lệ.
 - Để biết thêm về việc yêu cầu một ngoại lệ, xin xem Chương 9.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN
Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

4. Thuốc của quý vị phải được dùng cho một chỉ định được chấp nhận về mặt y khoa. Điều này nghĩa là việc sử dụng thuốc phải được Cơ Quan Kiểm soát Thực Phẩm và Dược Phẩm phê chuẩn, hoặc được một sổ sách tham khảo ủng hộ. Những sổ sách tham khảo này là: Thông Tin Thuốc thuộc Dịch Vụ Danh Mục Thuốc Bệnh Viện Mỹ; Hệ Thống Thông Tin DRUGDEX; và đối với bệnh ung thư, hệ thống Ung Thư Toàn Quốc và Dược Lý Lâm Sàng hay những phần tiếp theo.

Thuốc dùng điều trị các tình trạng không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) và sổ sách tham khảo ủng hộ được gọi là chỉ định “ngoài hướng dẫn”. Thuốc dùng cho những chỉ định “ngoài hướng dẫn” không phải là những chỉ định được chấp nhận về mặt y khoa và do đó không phải là một phúc lợi được đài thọ trừ khi:

Thuốc đó là thuốc không thuộc Medicare, và việc sử dụng “ngoài hướng dẫn” được mô tả trong tài liệu bình duyệt, và thuốc đó cần thiết về mặt y khoa. Cần thiết về mặt y khoa có nghĩa là thuốc đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ sự sống, phòng ngừa bệnh tật và khuyết tật nặng, hoặc để làm giảm cơn đau nghiêm trọng thông qua việc chẩn đoán hoặc điều trị bệnh tật, bệnh trạng hoặc chấn thương.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số 1-855-705-8823, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN
Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

Mục Lục

A. Lấy thuốc theo toa của quý vị	107
A1. Lấy thuốc theo toa của quý vị tại một nhà thuốc thuộc hệ thống	107
A2. Sử Dụng Thẻ ID Thành Viên của quý vị khi lấy thuốc theo toa	107
A3. Điều cần làm nếu tôi muốn chuyển sang một nhà thuốc khác trong hệ thống	107
A4. Điều cần làm nếu nhà thuốc của quý vị rời hệ thống	107
A5. Sử dụng nhà thuốc chuyên khoa	108
A6. Lấy một số lượng thuốc dài hạn	108
A7. Sử dụng nhà thuốc không có trong hệ thống của chương trình	108
A8. Thanh toán lại cho quý vị nếu quý vị chi trả cho thuốc theo toa	109
B. Danh Sách Thuốc của chương trình	110
B1. Thuốc có trong Danh Sách Thuốc	110
B2. Cách tìm thuốc trong Danh Sách Thuốc	110
B3. Thuốc không có trong Danh Sách Thuốc	110
B4. Bậc chia sẻ chi phí của Danh Sách Thuốc	111
C. Các giới hạn với một số thuốc	113
D. Lý do thuốc của quý vị có thể không được đài thọ	115
D1. Nhận được lượng thuốc tạm thời	115
E. Những thay đổi trong bảo hiểm thuốc của quý vị	118
F. Đài thọ thuốc trong các trường hợp đặc biệt	120
F1. Nếu quý vị đang ở trong bệnh viện hay trung tâm điều dưỡng chuyên môn mà được chương trình chúng tôi đài thọ cho việc ở lại đó	120
F2. Nếu quý vị ở tại một trung tâm chăm sóc dài hạn	120
F3. Nếu quý vị đang ở trong một chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối được Medicare chứng nhận	120
G. Các chương trình về sự an toàn thuốc và kiểm soát thuốc	122
G1. Các chương trình giúp thành viên sử dụng thuốc một cách an toàn	122
G2. Các chương trình giúp thành viên kiểm soát thuốc của họ	122



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

G3. Chương trình kiểm soát thuốc giúp thành viên sử dụng thuốc phiện một cách an toàn 123



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số 1-855-705-8823, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

A. Lấy thuốc theo toa của quý vị

A1. Lấy thuốc theo toa của quý vị tại một nhà thuốc thuộc hệ thống

Trong hầu hết trường hợp, chúng tôi sẽ **chỉ** thanh toán thuốc theo toa nếu chúng được lấy tại bất cứ nhà thuốc thuộc hệ thống nào của chúng tôi. Một nhà thuốc trong hệ thống là một cửa hàng thuốc đã đồng ý cấp thuốc theo toa cho các thành viên chương trình chúng tôi. Quý vị có thể tới bất cứ nhà thuốc nào trong hệ thống của chúng tôi.

Để tìm một nhà thuốc trong hệ thống, quý vị có thể xem Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc, vào trang mạng của chúng tôi, hoặc liên lạc ban Văn Phòng Dịch Vụ.

A2. Sử Dụng Thẻ ID Thành Viên của quý vị khi lấy thuốc theo toa

Để lấy thuốc theo toa của quý vị, **trình Thẻ ID Thành Viên** của quý vị tại nhà thuốc trong hệ thống của quý vị. Nhà thuốc trong hệ thống sẽ lập hoá đơn cho chúng tôi về phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho thuốc theo toa được đài thọ của quý vị. Quý vị sẽ cần phải thanh toán tiền đồng trả cho nhà thuốc khi lấy thuốc theo toa của quý vị.

Nếu quý vị không mang theo Thẻ ID Thành Viên của quý vị khi lấy thuốc theo toa, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho chúng tôi để lấy thông tin cần thiết.

Nếu nhà thuốc không thể có được thông tin cần thiết đó, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí thuốc theo toa khi đến lấy thuốc. Sau đó quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi. Nếu quý vị không thể thanh toán cho thuốc đó, xin liên lạc ngay với ban Văn Phòng Dịch Vụ. Chúng tôi sẽ làm những gì chúng tôi có thể để trợ giúp quý vị.

- Để biết cách yêu cầu chúng tôi thanh toán lại cho quý vị, xin xem Chương 7.
- Nếu quý vị cần được trợ giúp để lấy thuốc theo toa, quý vị có thể liên lạc ban Văn Phòng Dịch Vụ.

A3. Điều cần làm nếu tôi muốn chuyển sang một nhà thuốc khác trong hệ thống

Nếu đổi nhà thuốc và cần lấy thêm thuốc theo toa, quý vị có thể yêu cầu có một toa thuốc mới do một bác sĩ kê toa, hay yêu cầu nhà thuốc của quý vị chuyển toa thuốc tới nhà thuốc mới.

Nếu cần được trợ giúp đổi nhà thuốc trong hệ thống của quý vị, quý vị có thể liên lạc Văn phòng dịch vụ.

A4. Điều cần làm nếu nhà thuốc của quý vị rời hệ thống

Nếu nhà thuốc mà quý vị sử dụng rời khỏi hệ thống của chương trình, quý vị sẽ phải tìm một nhà thuốc mới trong hệ thống.

Để tìm một nhà thuốc mới trong hệ thống, quý vị có thể xem Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc, vào trang mạng chúng tôi, hoặc liên lạc Văn phòng dịch vụ.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

A5. Sử dụng nhà thuốc chuyên khoa

Đôi khi thuốc theo toa phải được lấy tại một nhà thuốc chuyên khoa. Các nhà thuốc chuyên khoa bao gồm:

- Nhà thuốc mà cung cấp thuốc và vật dụng tiếp liệu thuốc tại nhà.
- Nhà thuốc mà cung cấp các loại thuốc cho những người sống trong trung tâm chăm sóc dài hạn, như viện dưỡng lão.
 - Thông thường, các trung tâm chăm sóc dài hạn có nhà thuốc riêng của họ. Nếu quý vị sống trong một trung tâm chăm sóc dài hạn, chúng tôi phải bảo đảm rằng quý vị có thể lấy thuốc cần thiết tại nhà thuốc của trung tâm.
 - Nếu nhà thuốc thuộc trung tâm chăm sóc dài hạn của quý vị không có trong hệ thống của chúng tôi, hoặc quý vị gặp khó khăn trong việc tiếp cận các phúc lợi thuốc của mình tại một trung tâm chăm sóc dài hạn, vui lòng liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.
- Những nhà thuốc phục vụ Chương Trình Y Tế Người Da Đỏ/Chương Trình Y Tế Bộ Lạc/Người Mỹ Da Đỏ Đô Thị. Ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu, chỉ những Người Mỹ Bản Xứ hoặc Thổ Dân Alaska mới có thể sử dụng các nhà thuốc này.
- Các nhà thuốc mà cung cấp thuốc yêu cầu vận chuyển đặc biệt và hướng dẫn sử dụng chúng.

Để tìm một nhà thuốc chuyên khoa, quý vị có thể xem *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc*, vào trang mạng của chúng tôi, hoặc liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.

A6. Lấy một số lượng thuốc dài hạn

Quý vị có thể lấy số lượng dài hạn với thuốc điều trị duy trì có trong Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi. Thuốc điều trị duy trì là các loại thuốc quý vị dùng thường xuyên cho một bệnh trạng y tế mãn tính hoặc dài hạn. Khi quý vị lấy một số lượng thuốc dài hạn, tiền đồng trả của quý vị có thể sẽ thấp hơn.

Một số nhà thuốc trong hệ thống cho phép quý vị lấy một số lượng thuốc điều trị duy trì dài hạn. Số thuốc dùng cho 90 ngày có cùng tiền đồng trả như số lượng một tháng. Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc cho quý vị biết nhà thuốc nào có thể cấp cho quý vị số lượng dài hạn các loại thuốc điều trị duy trì. Quý vị cũng có thể gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để biết thêm thông tin.

A7. Sử dụng nhà thuốc không có trong hệ thống của chương trình

Nói chung, chúng tôi thanh toán cho thuốc được lấy tại một nhà thuốc ngoài hệ thống chỉ khi quý vị không thể sử dụng một nhà thuốc thuộc hệ thống. Chúng tôi có những nhà thuốc thuộc hệ thống bên ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi, nơi quý vị có thể lấy thuốc theo toa của quý vị với tư cách là thành viên chương trình của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

Chúng tôi sẽ thanh toán cho những thuốc theo toa được lấy tại nhà thuốc ngoài hệ thống trong những trường hợp sau:

- Quý vị không thể lấy thuốc được đài thọ đúng lúc trong khu vực phục vụ của chúng tôi vì nhà thuốc trong hệ thống không có ở khu vực đó hoặc không hoạt động. (Ví dụ, không có một nhà thuốc trong hệ thống cung cấp dịch vụ 24 giờ trong khoảng cách có thể lái xe được hợp lý.)
- Nếu quý vị đang lấy thuốc theo toa được đài thọ mà không thường được cung cấp tại một nhà thuốc trong hệ thống có thể tiếp cận được. (Ví dụ, một loại thuốc chuyên khoa.)
- Quý vị đi du lịch bên ngoài khu vực phục vụ (trong Hoa Kỳ) và hết thuốc, nếu quý vị làm mất thuốc, hoặc nếu quý vị trở bệnh và không thể tiếp cận nhà thuốc trong hệ thống.
- Thuốc theo toa dành cho một tình trạng cấp cứu y tế hay chăm sóc khẩn cấp khi không có các nhà thuốc trong hệ thống.

Trong những trường hợp này, trước tiên vui lòng kiểm tra với ban Văn Phòng Dịch Vụ để biết xem có nhà thuốc thuộc hệ thống gần quý vị không.

A8. Thanh toán lại cho quý vị nếu quý vị chi trả cho thuốc theo toa

Nếu quý vị sử dụng một nhà thuốc ngoài hệ thống, quý vị thường sẽ phải trả toàn bộ chi phí thay vì tiền đồng trả khi quý vị lấy thuốc theo toa của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi.

Để biết thêm về vấn đề này, xin xem Chương 7.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

B. Danh Sách Thuốc của chương trình

Chúng tôi có một *Danh Sách Thuốc Được Đãi Thọ*. Chúng tôi gọi tắt là “Danh Sách Thuốc”.

Thuốc trong Danh Sách Thuốc được chúng tôi lựa chọn với sự cố vấn của nhóm bác sĩ và dược sĩ. Danh Sách Thuốc cũng cho quý vị biết nếu có quy định nào quý vị cần thực hiện để lấy các loại thuốc của quý vị.

Thông thường, chúng tôi đãi thọ thuốc có trong Danh Sách Thuốc của chương trình miễn là quý vị thực hiện những quy định được giải thích trong chương này.

B1. Thuốc có trong Danh Sách Thuốc

Danh Sách Thuốc bao gồm các loại thuốc được đãi thọ theo Medicare Phần D, và một số thuốc theo toa và thuốc không theo toa (Over-The-Counter, OTC) cùng các sản phẩm được đãi thọ theo các phúc lợi Medi-Cal của quý vị.

Danh Sách Thuốc bao gồm cả thuốc chính hiệu, như DILANTIN và thuốc tương đương, ví dụ như simvastatin. Thuốc tương đương có cùng thành phần hoạt tính như thuốc chính hiệu. Thông thường, chúng cũng hiệu quả tương tự như thuốc chính hiệu và thường có giá thấp hơn.

Chương trình của chúng tôi cũng đãi thọ một số thuốc và sản phẩm không theo toa. Một số thuốc không theo toa ít tốn kém hơn thuốc theo toa và cũng có hiệu quả tương tự. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho ban Văn Phòng Dịch Vụ.

B2. Cách tìm thuốc trong Danh Sách Thuốc

Để biết một loại thuốc mà quý vị đang dùng có trong Danh Sách Thuốc hay không, quý vị có thể:

- Kiểm tra Danh Sách Thuốc mới nhất mà chúng tôi đã gửi cho quý vị qua đường bưu điện.
- Vào trang mạng của chương trình tại **www.caloptima.org/onecareconnect**. Danh Sách Thuốc trên trang mạng luôn là danh sách được cập nhật mới nhất.
- Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc của chương trình hay không, hoặc để yêu cầu một bản sao danh sách đó.

B3. Thuốc không có trong Danh Sách Thuốc

Chúng tôi không đãi thọ tất cả thuốc theo toa. Một số thuốc không có trong Danh Sách Thuốc vì luật pháp không cho phép chúng tôi đãi thọ những thuốc đó. Trong những trường hợp khác, chúng tôi đã quyết định không bao gồm một loại thuốc vào Danh Sách Thuốc.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

OneCare Connect sẽ không thanh toán cho những loại thuốc liệt kê trong mục này. Những thuốc này được gọi là thuốc bị loại trừ. Nếu quý vị nhận được một toa thuốc cho một loại thuốc bị loại trừ, quý vị phải tự thanh toán. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi nên thanh toán cho một loại thuốc được loại trừ vì trường hợp của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. (Để tìm hiểu cách nộp đơn khiếu nại, xin xem Chương 9.)

Đây là ba quy định chung cho những thuốc bị loại trừ:

1. Bảo hiểm thuốc ngoại chẩn của chương trình chúng tôi (bao gồm các loại thuốc Phần D và Medi-Cal) không thể trả tiền cho một loại thuốc nào đã được Medicare Phần A hoặc Phần B đài thọ. Thuốc được đài thọ trong Medicare Phần A hoặc phần B được đài thọ miễn phí bởi OneCare Connect, nhưng chúng không được coi là một phần của phúc lợi thuốc theo toa ngoại chẩn.
2. Chương trình của chúng tôi không thể đài thọ một loại thuốc được mua bên ngoài Hoa Kỳ và các lãnh thổ của Hoa Kỳ.
3. Việc sử dụng thuốc đó phải được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) phê chuẩn hoặc được một số sách tham khảo ủng hộ như một cách điều trị cho bệnh trạng của quý vị. Bác sĩ của quý vị có thể kê toa một loại thuốc nào đó để điều trị bệnh trạng của quý vị, cho dù thuốc đó đã không được chấp thuận để điều trị bệnh trạng đó. Điều này được gọi là sử dụng ngoài hướng dẫn. Chương trình chúng tôi thường không đài thọ những loại thuốc khi chúng được kê toa sử dụng ngoài hướng dẫn.

Hơn nữa, theo luật, những loại thuốc được liệt kê dưới đây không được Medicare hoặc Medi-Cal đài thọ.

- Thuốc được dùng để thúc đẩy khả năng sinh sản
- Thuốc được dùng cho những mục đích thẩm mỹ hoặc để thúc đẩy mọc tóc
- Thuốc được dùng cho việc điều trị rối loạn chức năng tình dục hoặc rối loạn cương cứng, như Viagra®, Cialis®, Levitra®, và Caverject®
- Thuốc ngoại chẩn khi công ty sản xuất những thuốc đó nói rằng quý vị phải có các xét nghiệm hay dịch vụ chỉ do họ thực hiện

B4. Bậc chia sẻ chi phí của Danh Sách Thuốc

Mọi loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi thuộc một trong ba (3) bậc chia sẻ chi phí. Bậc là một nhóm các loại thuốc cùng loại (ví dụ, thuốc chính hiệu, thuốc tương đương, hay thuốc không theo toa). Nói chung, bậc chia sẻ chi phí càng cao, thì chi phí của quý vị cho thuốc đó càng cao.

- Bậc 1 bao gồm các thuốc tương đương. Đây là bậc thấp nhất.
- Bậc 2 bao gồm các thuốc chính hiệu. Đây là bậc cao nhất.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

- Bậc 3 bao gồm những thuốc không thuộc Medicare. Đây là những mục được Medi-Cal đài thọ.

Để tìm hiểu bậc chia sẻ chi phí thuốc của quý vị, hãy tìm thuốc đó trên Danh Sách Thuốc của chúng tôi.

Chương 6 cho biết số tiền quý vị trả cho các loại thuốc tại mỗi bậc chia sẻ chi phí.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số 1-855-705-8823, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-800-735-2929. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập www.caloptima.org/onecareconnect.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN
Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

C. Các giới hạn với một số thuốc

Đối với một số thuốc theo toa, có những quy định đặc biệt hạn chế cách thức và thời gian chương trình đài thọ chúng. Nói chung, những quy định của chúng tôi khuyến khích quý vị lấy thuốc có tác dụng cho bệnh trạng quý vị, an toàn và hiệu quả. Khi một loại thuốc an toàn, có chi phí thấp, có hiệu quả tương tự như một loại thuốc có chi phí cao hơn, chúng tôi mong nhà cung cấp của quý vị sử dụng loại thuốc có chi phí thấp hơn đó.

Nếu có một quy định đặc biệt cho thuốc của quý vị, điều đó thường có nghĩa là quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị sẽ phải thực hiện thêm các bước để chúng tôi đài thọ thuốc đó. Ví dụ, nhà cung cấp của quý vị có thể phải cho chúng tôi biết việc chẩn bệnh của quý vị hoặc cung cấp kết quả các xét nghiệm máu trước. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cho rằng quy định của chúng tôi không nên áp dụng cho hoàn cảnh của quý vị, quý vị nên yêu cầu chúng tôi thực hiện một ngoại lệ. Chúng tôi có thể đồng ý hoặc không đồng ý cho quý vị sử dụng loại thuốc mà không phải thực hiện thêm các bước.

Để biết thêm về việc yêu cầu một ngoại lệ, xin xem Chương 9.

1. Giới hạn việc sử dụng thuốc chính hiệu khi có thuốc tương đương

Thông thường, thuốc tương đương có hiệu quả tương tự như thuốc chính hiệu và thường ít tốn kém hơn. Trong hầu hết các trường hợp, nếu có phiên bản thuốc tương đương của một thuốc chính hiệu, các nhà thuốc trong hệ thống của chúng tôi sẽ đưa cho quý vị thuốc tương đương.

- Chúng tôi sẽ không trả cho thuốc chính hiệu khi có phiên bản thuốc tương đương.
- Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp của quý vị đã nói cho chúng tôi biết lý do y tế rằng thuốc tương đương hoặc thuốc được đài thọ khác mà điều trị cùng tình trạng sẽ không hiệu quả đối với quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ cho thuốc chính hiệu.
- Tiền đồng trả của quý vị sẽ nhiều hơn đối với thuốc chính hiệu so với thuốc tương đương.

2. Được chấp thuận trước từ chương trình

Với một số loại thuốc, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị phải được chấp thuận từ OneCare Connect trước khi quý vị lấy thuốc. Nếu quý vị không được chấp thuận, OneCare Connect có thể không đài thọ thuốc đó.

3. Thử dùng trước một loại thuốc khác

Thông thường, chúng tôi muốn quý vị thử dùng một loại thuốc có chi phí thấp hơn (thường cũng hiệu quả như nhau) trước khi chúng tôi đài thọ loại thuốc tốn kém hơn. Ví dụ, nếu Thuốc A và Thuốc B trị cùng một bệnh trạng, và Thuốc A ít tốn kém hơn Thuốc B, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thử dùng Thuốc A trước.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

Nếu Thuốc A không hiệu quả với quý vị, chúng tôi sẽ đài thọ Thuốc B. Điều này được gọi là trị liệu từng bước.

4. Hạn chế về số lượng

Với một số thuốc, chúng tôi hạn chế số lượng thuốc mà quý vị có thể có. Điều này gọi là hạn chế về số lượng. Ví dụ, chúng tôi có thể hạn chế số lượng thuốc mà quý vị có thể nhận mỗi lần quý vị lấy thuốc theo toa của quý vị.

Để biết xem có bất cứ quy định nào ở trên áp dụng cho một loại thuốc mà quý vị dùng hoặc muốn dùng hay không, hãy kiểm tra Danh Sách Thuốc. Để có thông tin cập nhật mới nhất, gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ hoặc vào xem trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org/onecareconnect**.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN
Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

D. Lý do thuốc của quý vị có thể không được đòi hỏi

Chúng tôi cố gắng làm cho việc đòi hỏi thuốc của quý vị hiệu quả cho quý vị, nhưng đôi khi một loại thuốc có thể không được đòi hỏi theo cách quý vị muốn. Ví dụ:

- Thuốc mà quý vị muốn dùng không được đòi hỏi trong chương trình chúng tôi. Thuốc đó có thể không có trong Danh Sách Thuốc. Thuốc tương đương có thể được đòi hỏi, nhưng thuốc chính hiệu mà quý vị muốn dùng thì không. Một loại thuốc có thể là mới và chúng tôi chưa duyệt xét thuốc ấy về tính an toàn và hiệu quả.
- Thuốc được đòi hỏi, nhưng có những quy định đặc biệt hoặc giới hạn đòi hỏi cho thuốc đó. Như được giải thích trong mục trên, một số thuốc được chương trình chúng tôi đòi hỏi có những quy định hạn chế việc sử dụng chúng. Trong một số trường hợp, quý vị hoặc người kê toa của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cấp một ngoại lệ cho một quy định.

Có những việc quý vị có thể làm nếu thuốc của quý vị không được đòi hỏi theo cách mà quý vị muốn.

D1. Nhận được lượng thuốc tạm thời

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể tạm thời cấp cho quý vị một lượng thuốc khi thuốc đó không có trong Danh Sách Thuốc hoặc khi thuốc đó bị hạn chế theo một cách nào đó. Điều này cho quý vị thời gian để trao đổi với nhà cung cấp của quý vị để lấy một loại thuốc khác, hay yêu cầu chúng tôi đòi hỏi thuốc đó.

Để lấy một lượng thuốc tạm thời, quý vị phải đáp ứng hai quy định dưới đây:

1. Thuốc mà quý vị đã và đang dùng:

- không còn trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, **hoặc**
- chưa từng có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, **hoặc**
- bây giờ bị hạn chế một cách nào đó.

2. Quý vị phải ở trong một trong những tình huống sau:

- Quý vị đã ở trong chương trình năm ngoái.
 - Chúng tôi sẽ đòi hỏi một lượng thuốc tạm thời cho quý vị **trong 90 ngày đầu tiên của năm lịch.**
 - Lượng thuốc tạm thời này sẽ lên đến 30 ngày thuốc.
 - Nếu toa thuốc của quý vị được kê toa cho ít ngày hơn, chúng tôi sẽ cho phép lấy thuốc nhiều lần để có tối đa 30 ngày thuốc. Quý vị phải lấy thuốc theo toa tại một nhà thuốc trong hệ thống.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

- Nhà thuốc chăm sóc dài hạn có thể cung cấp thuốc theo toa với số lượng nhỏ mỗi lần để tránh lãng phí.
- Quý vị mới vào chương trình.
 - Chúng tôi sẽ đài thọ một lượng thuốc tạm thời cho quý vị **trong 90 ngày đầu tiên quý vị làm thành viên của chương trình.**
 - Lượng thuốc tạm thời này sẽ lên đến 30 ngày thuốc.
 - Nếu toa thuốc của quý vị được kê toa cho ít ngày hơn, chúng tôi sẽ cho phép lấy thuốc nhiều lần để có tối đa 30 ngày thuốc. Quý vị phải lấy thuốc theo toa tại một nhà thuốc trong hệ thống.
 - Nhà thuốc chăm sóc dài hạn có thể cung cấp thuốc theo toa với số lượng nhỏ mỗi lần để tránh lãng phí.
- Quý vị đã tham gia chương trình được hơn 90 ngày và sống tại một trung tâm chăm sóc dài hạn và cần ngay một lượng thuốc.
 - Chúng tôi sẽ đài thọ 31 ngày thuốc, hoặc ít hơn nếu toa thuốc của quý vị được ghi cho ít ngày hơn. Lượng thuốc này bổ sung cho lượng thuốc tạm thời ở trên.
 - Quý vị đang chuyển từ một trung tâm điều trị này sang một trung tâm khác (đây được gọi là thay đổi mức độ chăm sóc)

Các ví dụ về thay đổi mức độ chăm sóc bao gồm: việc vào trung tâm chăm sóc dài hạn từ một bệnh viện chăm sóc bệnh cấp tính; xuất viện về nhà; kết thúc việc lưu trú tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn Phần A để trở lại với đài thọ Phần D; bỏ tình trạng chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối để trở lại tiêu chuẩn phúc lợi Phần A và Phần B; kết thúc việc lưu trú tại trung tâm chăm sóc dài hạn và trở lại cộng đồng; và xuất viện tâm thần.

Nếu quý vị có thay đổi về mức độ chăm sóc, chúng tôi sẽ đài thọ một số lượng tạm thời cho thuốc của quý vị. Lượng thuốc tạm thời này sẽ dùng cho tối đa 30 ngày thuốc. Nếu toa thuốc của quý vị được kê toa cho ít ngày hơn, chúng tôi sẽ cho phép lấy thuốc nhiều lần để có tối đa 30 ngày thuốc. Quý vị phải lấy thuốc theo toa tại một nhà thuốc trong hệ thống. Để yêu cầu lượng thuốc tạm thời, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

Khi lấy thuốc tạm thời, quý vị nên trao đổi với bác sĩ của quý vị để quyết định cần làm gì khi hết thuốc. Đây là những chọn lựa cho quý vị:

- Quý vị có thể chuyển sang một loại thuốc khác.

Có thể có một thuốc khác được chương trình chúng tôi đài thọ có tác dụng cho quý vị. Quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để xin một danh sách thuốc được đài



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

thọ mà điều trị cùng một bệnh trạng. Danh sách này có thể giúp nhà cung cấp của quý vị tìm được một loại thuốc được đài thọ có thể có tác dụng với quý vị.

HOẶC

- Quý vị có thể xin một ngoại lệ.

Quý vị và nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ. Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đài thọ một loại thuốc cho dù nó không có trong Danh Sách Thuốc. Hoặc quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đài thọ thuốc đó không hạn chế. Nếu nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị có lý do y tế hợp lý để yêu cầu một ngoại lệ, nhà cung cấp của quý vị có thể giúp quý vị yêu cầu ngoại lệ đó.

Nếu một loại thuốc mà quý vị đang dùng sẽ được lấy ra khỏi Danh Sách Thuốc hoặc bị hạn chế một cách nào đó trong năm sau, chúng tôi sẽ cho phép quý vị yêu cầu một ngoại lệ trước năm sau.

- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về bất cứ thay đổi nào về bảo hiểm thuốc của quý vị trong năm sau. Sau đó quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện một ngoại lệ và đài thọ thuốc đó theo cách mà quý vị muốn nó được đài thọ cho năm sau.
- Chúng tôi sẽ trả lời yêu cầu cấp một ngoại lệ của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị (hoặc sự trình bày hỗ trợ của bác sĩ kê toa của quý vị).

Để biết thêm về việc yêu cầu một ngoại lệ, xin xem Chương 9.

Nếu cần yêu cầu một ngoại lệ, quý vị có thể liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

E. Những thay đổi trong bảo hiểm thuốc của quý vị

Hầu hết những thay đổi về việc đài thọ thuốc diễn ra vào ngày 1 tháng Giêng, nhưng chúng tôi có thể thêm vào hoặc loại bỏ thuốc trong Danh Sách Thuốc này trong năm. Chúng tôi cũng có thể thay đổi quy định của chúng tôi về thuốc. Ví dụ, chúng tôi có thể:

- Quyết định yêu cầu hoặc không yêu cầu sự chấp thuận thuốc trước. (Sự chấp thuận trước là sự cho phép từ OneCare Connect trước khi quý vị có thể lấy thuốc.)
- Thêm vào hoặc thay đổi số lượng thuốc quý vị có thể lấy (gọi là giới hạn số lượng).
- Thêm vào hoặc thay đổi các giới hạn trị liệu từng bước đối với thuốc. (Trị liệu từng bước có nghĩa là quý vị phải thử một loại thuốc trước khi chúng tôi sẽ đài thọ cho một loại thuốc khác.)

Để biết thêm thông tin về các quy định về thuốc này, xin xem Mục C ở đầu chương này.

Nếu quý vị đang dùng thuốc đã được đài thọ **đầu** năm, chúng tôi thường sẽ không loại bỏ hoặc thay đổi việc đài thọ thuốc đó **trong phần còn lại của năm** trừ khi:

- một loại thuốc mới, rẻ hơn xuất hiện mà có tác dụng như thuốc trong Danh Sách Thuốc hiện nay, **hoặc**
- chúng tôi nhận thấy rằng một loại thuốc không an toàn, **hoặc**
- thuốc bị loại bỏ khỏi thị trường.

Để nhận thêm thông tin về điều gì xảy ra khi Danh Sách Thuốc thay đổi, quý vị có thể luôn luôn:

- Kiểm tra Danh Sách Thuốc mới nhất trên mạng tại **www.caloptima.org/onecareconnect** hoặc
- Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để kiểm tra Danh Sách Thuốc hiện nay tại số **1-855-705-8823**.

Một số thay đổi cho Danh Sách Thuốc sẽ xảy ra **ngay lập tức**. Ví dụ

- Có một loại thuốc tương đương mới. Thỉnh thoảng, một loại thuốc mới và rẻ hơn xuất hiện mà có tác dụng như thuốc trong Danh Sách Thuốc hiện nay. Khi điều đó xảy ra, chúng tôi có thể loại bỏ thuốc hiện nay, nhưng chi phí của quý vị cho loại thuốc mới sẽ giữ nguyên hoặc sẽ thấp hơn.
- Khi chúng tôi thêm một loại thuốc mới vào, chúng tôi cũng sẽ quyết định giữ loại thuốc hiện nay trong danh sách nhưng thay đổi quy định đài thọ hoặc giới hạn của nó.
 - Chúng tôi có thể không nói cho quý vị biết trước khi chúng tôi thay đổi, nhưng chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin về việc thay đổi cụ thể hoặc thay đổi mà chúng tôi đã thực hiện.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

- Quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu một “ngoại lệ” từ những thay đổi này. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bản thông báo với các bước mà quý vị có thể thực hiện để yêu cầu một ngoại lệ. Vui lòng xem Chương 9 của cuốn cẩm nang này để biết thêm thông tin về ngoại lệ.

- **Một loại thuốc bị lấy ra khỏi thị trường.** Nếu Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) nói rằng loại thuốc mà quý vị đang dùng không an toàn hoặc nhà sản xuất thuốc lấy thuốc ra khỏi thị trường, chúng tôi sẽ lấy thuốc ấy ra khỏi Danh Sách Thuốc. Nếu quý vị đang dùng thuốc đó, chúng tôi sẽ cho quý vị biết. Quý vị có thể làm việc với bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác để tìm một loại thuốc khác mà chúng tôi đài thọ cho bệnh trạng của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để xin một danh sách thuốc được đài thọ mà điều trị cùng một bệnh trạng.

Chúng tôi có thể thực hiện các thay đổi khác mà ảnh hưởng đến loại thuốc quý vị dùng. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trước về những thay đổi này trong Danh Sách Thuốc. Những thay đổi này có thể xảy ra nếu:

- FDA đưa ra hướng dẫn mới hoặc có hướng dẫn lâm sàng về một loại thuốc.
- Chúng tôi thêm thuốc tương đương mà không mới đối với thị trường và
 - Thay thế thuốc chính hiệu hiện nay trong Danh Sách Thuốc hoặc
 - Thay đổi quy định hoặc giới hạn đài thọ cho thuốc chính hiệu.

Khi những thay đổi này xảy ra, chúng tôi sẽ nói cho quý vị biết ít nhất 30 ngày trước khi chúng tôi thay đổi Danh Sách Thuốc hoặc khi quý vị yêu cầu lấy thêm thuốc. Điều này sẽ cho quý vị thời gian để nói chuyện với bác sĩ hoặc người kê toa khác của quý vị. Họ có thể giúp quý vị quyết định liệu có một loại thuốc tương tự trong Danh Sách Thuốc mà quý vị có thể dùng thay thế hoặc liệu có thể yêu cầu một ngoại lệ hay không. Sau đó quý vị có thể:

- Lấy 30 ngày thuốc trước khi việc thay đổi Danh Sách Thuốc được thực hiện, hoặc
- Yêu cầu một ngoại lệ từ những thay đổi này. Để biết thêm về việc yêu cầu một ngoại lệ, xin xem Chương 9.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

F. Đài thọ thuốc trong các trường hợp đặc biệt

F1. Nếu quý vị đang ở trong bệnh viện hay trung tâm điều dưỡng chuyên môn mà được chương trình chúng tôi đài thọ cho việc ở lại đó

Nếu quý vị được nhập vào một bệnh viện hoặc trung tâm điều dưỡng chuyên môn và được chương trình của chúng tôi đài thọ cho việc ở lại đó, chúng tôi thường đài thọ chi phí thuốc theo toa của quý vị trong suốt thời gian quý vị ở lại đó. Quý vị sẽ không phải trả tiền đồng trả. Một khi rời bệnh viện hoặc trung tâm điều dưỡng chuyên môn đó, chúng tôi sẽ đài thọ các loại thuốc của quý vị miễn là các loại thuốc đó đáp ứng tất cả quy định đài thọ của chúng tôi.

Để biết thêm về việc đài thọ thuốc và chi phí quý vị phải trả, xin xem Chương 6.

F2. Nếu quý vị ở tại một trung tâm chăm sóc dài hạn

Thông thường, một trung tâm chăm sóc dài hạn, như viện dưỡng lão, có nhà thuốc riêng hoặc một nhà thuốc cung cấp thuốc cho tất cả những người sống ở đó. Nếu quý vị đang sống tại một trung tâm chăm sóc dài hạn, quý vị có thể lấy thuốc theo toa của quý vị qua nhà thuốc của trung tâm đó nếu nó thuộc hệ thống chúng tôi.

Kiểm tra *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc* của quý vị để tìm hiểu xem nhà thuốc của trung tâm chăm sóc dài hạn của quý vị có trong hệ thống của chúng tôi hay không. Nếu nhà thuốc đó không thuộc hệ thống chúng tôi, hoặc nếu quý vị cần thêm thông tin, xin liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.

F3. Nếu quý vị đang ở trong một chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối được Medicare chứng nhận

Các loại thuốc chưa bao giờ được đài thọ bởi dịch vụ chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối và chương trình chúng tôi vào cùng thời điểm.

- Nếu quý vị ghi danh vào một chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối của Medicare, và yêu cầu một loại thuốc giảm đau, chống buồn nôn, thuốc nhuận tràng hay chống bồn chồn mà không được đài thọ bởi chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối của quý vị, vì nó không liên quan tới tiên liệu bệnh giai đoạn cuối của quý vị và các bệnh trạng liên quan, chương trình chúng tôi phải nhận được thông báo từ người kê toa hay nhà cung cấp chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối của quý vị rằng thuốc này không liên quan, trước khi chương trình chúng tôi có thể đài thọ cho loại thuốc này.
- Để tránh trì hoãn việc nhận mọi loại thuốc không liên quan mà nên được đài thọ bởi chương trình chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối hay người kê toa của quý vị bảo đảm rằng chúng tôi có được



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

thông báo cho biết thuốc không liên quan, trước khi quý vị yêu cầu nhà thuốc cấp thuốc cho quý vị.

Nếu quý vị rời khỏi chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối, chương trình chúng tôi sẽ đài thọ tất cả mọi loại thuốc của quý vị. Để phòng tránh bất cứ trì hoãn tại nhà thuốc khi phúc lợi chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối Medicare của quý vị chấm dứt, quý vị nên mang theo chứng từ tới nhà thuốc để xác nhận rằng quý vị đã rời khỏi chương trình chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối. Xem các phần trước của chương này để biết các quy định để được đài thọ thuốc theo Phần D.

Để biết thêm về phúc lợi chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối, xin xem Chương 4.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

G. Các chương trình về sự an toàn thuốc và kiểm soát thuốc

G1. Các chương trình giúp thành viên sử dụng thuốc một cách an toàn

Mỗi lần quý vị lấy thuốc theo toa, chúng tôi tìm kiếm những vấn đề có thể xảy ra, như lỗi về thuốc hoặc những loại thuốc:

- Có thể không được cần đến vì quý vị đang dùng một thuốc khác điều trị tương tự
- Có thể không an toàn cho tuổi tác hoặc giới tính của quý vị
- Có thể gây hại cho quý vị nếu dùng chúng cùng một lúc
- Được làm từ những thứ quý vị bị dị ứng

Nếu chúng tôi thấy một vấn đề có thể xảy ra trong việc sử dụng thuốc theo toa của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để điều chỉnh vấn đề.

G2. Các chương trình giúp thành viên kiểm soát thuốc của họ

Nếu dùng thuốc cho các bệnh trạng khác nhau, quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ miễn phí qua một chương trình kiểm soát trị liệu bằng thuốc (Medication Therapy Management, MTM). Chương trình này giúp quý vị và nhà cung cấp của quý vị bảo đảm rằng thuốc của quý vị có tác dụng cải thiện sức khỏe của quý vị. Một dược sĩ hay chuyên gia y tế khác sẽ cấp cho quý vị một bản duyệt xét toàn diện tất cả các loại thuốc và trao đổi với quý vị về:

- Cách tận dụng nhiều lợi ích nhất từ các thuốc quý vị dùng
- Bất cứ quan tâm nào quý vị có, như chi phí thuốc và phản ứng thuốc
- Cách dùng thuốc hiệu quả nhất cho quý vị
- Bất cứ thắc mắc hay vấn đề nào của quý vị về thuốc theo toa và thuốc không theo toa của quý vị

Quý vị sẽ nhận một bản tóm tắt về cuộc thảo luận này. Bản tóm tắt có một kế hoạch hành động về thuốc dùng, đề nghị điều quý vị có thể làm để sử dụng thuốc của quý vị hiệu quả nhất. Quý vị cũng có thể nhận được một danh sách thuốc cá nhân bao gồm tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng và tại sao dùng chúng.

Cần lấy hẹn để xem lại thuốc của quý vị trước lần khám “Sức Khỏe” hàng năm của quý vị, để quý vị có thể trao đổi với bác sĩ của mình về kế hoạch hành động và danh sách thuốc của quý vị. Mang theo kế hoạch hành động và danh sách thuốc của quý vị tới buổi khám bệnh của quý vị, hay bất cứ lúc nào trao đổi với bác sĩ, dược sĩ, và các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác của quý vị. Ngoài ra, mang theo danh sách thuốc của quý vị nếu tới bệnh viện hay phòng cấp cứu.

Các chương trình kiểm soát trị liệu bằng thuốc mang tính tự nguyện và miễn phí cho thành viên hội đủ điều kiện. Nếu chúng tôi có một chương trình phù hợp với các nhu cầu



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect
(Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN**
**Chương 5: Lấy thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị
thông qua chương trình**

của quý vị, chúng tôi sẽ ghi danh quý vị vào chương trình đó và gửi cho quý vị thông tin. Nếu không muốn tham gia chương trình, xin cho chúng tôi biết, chúng tôi sẽ rút tên quý vị ra khỏi chương trình.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về các chương trình này, vui lòng liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.

G3. Chương trình kiểm soát thuốc giúp thành viên sử dụng thuốc phiện một cách an toàn

OneCare Connect có một chương trình có thể giúp bảo đảm các thành viên của chúng tôi sử dụng thuốc phiện theo toa một cách an toàn, hoặc các loại thuốc khác mà thường bị lạm dụng. Chương trình này được gọi là Chương Trình Kiểm Soát Thuốc (Drug Management Program, DMP).

Nếu quý vị sử dụng thuốc phiện mà quý vị lấy từ một vài bác sĩ hoặc nhà thuốc, chúng tôi có thể nói chuyện với bác sĩ của quý vị để bảo đảm rằng việc sử dụng của quý vị là phù hợp và cần thiết về mặt y khoa. Làm việc với bác sĩ của quý vị, nếu chúng tôi quyết định rằng quý vị có nguy cơ dùng sai hay lạm dụng thuốc phiện hoặc thuốc benzodiazepine, chúng tôi có thể giới hạn cách quý vị có thể lấy những loại thuốc đó. Các giới hạn có thể bao gồm:

- Yêu cầu quý vị lấy tất cả các toa thuốc cho những thuốc đó từ một nhà thuốc và/hoặc từ một bác sĩ
- Giới hạn số lượng những loại thuốc mà chúng tôi sẽ đài thọ cho quý vị

Nếu chúng tôi quyết định rằng một hoặc nhiều giới hạn hơn nên được áp dụng cho quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư trước cho quý vị. Lá thư sẽ giải thích những giới hạn mà chúng tôi nghĩ rằng nên áp dụng.

Quý vị cũng có cơ hội cho chúng tôi biết về bác sĩ hoặc nhà thuốc nào mà quý vị mong muốn sử dụng. Nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi đã nhầm lẫn, quý vị không đồng ý rằng quý vị có nguy cơ lạm dụng thuốc theo toa, hoặc quý vị không đồng ý với việc giới hạn, quý vị và người kê toa của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. (Để biết về cách nộp đơn khiếu nại, xin xem Chương 9.)

Chương Trình Kiểm Soát Thuốc có thể không áp dụng cho quý vị nếu quý vị:

- có một số bệnh trạng, như ung thư, **hoặc**
- đang được chăm sóc ở giai đoạn cuối, **hoặc**
- sống trong trung tâm chăm sóc dài hạn



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi OneCare Connect tại số **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, xin truy cập **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

Phần Giới Thiệu

Chương này cho biết quý vị phải trả bao nhiêu cho thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị. Với từ “thuốc,” chúng tôi muốn nói đến:

- Thuốc theo toa Medicare Phần D, và
- Thuốc và vật phẩm được Medi-Cal đài thọ, và
- Thuốc và vật phẩm được đài thọ theo chương trình như các phúc lợi bổ sung.

Vì quý vị hội đủ điều kiện với Medi-Cal, quý vị sẽ nhận được “Trợ Giúp Thêm” từ Medicare để giúp quý vị thanh toán cho thuốc theo toa Medicare Phần D của quý vị.

Trợ Giúp Thêm là một chương trình của Medicare giúp đỡ những người có nguồn lợi tức và thu nhập giới hạn để giảm chi phí thuốc theo toa Medicare Phần D, như tiền lệ phí, tiền khấu trừ, và tiền phụ phí. Trợ giúp thêm còn được gọi là “Trợ Giúp Người Có Thu Nhập Thấp,” hoặc “Low-Income Subsidy LIS.”

Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng khác được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Để biết thêm về thuốc theo toa, quý vị có thể xem tại các nơi này:

- *Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ* của chúng tôi.
 - Chúng tôi gọi nó là “Danh Sách Thuốc.” Danh sách này cho quý vị biết:
 - Chúng tôi thanh toán cho những thuốc nào
 - Mỗi loại thuốc thuộc bậc chia sẻ chi phí nào trong ba (3) bậc chia sẻ chi phí
 - Có giới hạn nào cho các thuốc hay không
 - Nếu quý vị cần một bản Danh Sách Thuốc, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Thuốc trên trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org/onecareconnect**. Danh Sách Thuốc trên trang mạng luôn luôn được cập nhật.
- Chương 5 của cuốn *Cẩm Nang Thành Viên* này.
 - Chương 5 cho biết cách nhận thuốc theo toa ngoại chẩn của quý vị thông qua chương trình của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

- Chương này bao gồm những quy định mà quý vị cần làm theo. Chương này cũng cho biết những loại thuốc theo toa nào không được đài thọ bởi chương trình của chúng tôi.
- *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc* của chúng tôi.
 - Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải sử dụng một nhà thuốc thuộc hệ thống để lấy thuốc được đài thọ của quý vị. Các nhà thuốc trong hệ thống là những nhà thuốc đã đồng ý cộng tác với chúng tôi.
 - *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc (Provider and Pharmacy Directory)* có một danh sách các nhà thuốc thuộc hệ thống. Quý vị có thể đọc thêm về các nhà thuốc thuộc hệ thống tại Chương 5.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare
và Medi-Cal của quý vị

Mục Lục

A. Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, viết tắt là EOB)	127
B. Theo dõi chi phí thuốc của quý vị	128
C. Các Giai Đoạn Thanh Toán Thuốc cho thuốc Medicare Phần D	130
D. Giai Đoạn 1: Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên	131
D1. Các chọn lựa nhà thuốc của quý vị.	131
D2. Lấy một số lượng thuốc dài hạn.	131
D3. Quý vị phải chi trả những gì	131
D4. Kết thúc Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên.	133
E. Giai đoạn 2: Giai Đoạn Đàm Thò Không Phải Trả Phụ Phí	134
F. Chi phí thuốc của quý vị nếu bác sĩ của quý vị kê toa thuốc ít hơn số lượng trọn một tháng	134
G. Trợ Cấp Chia Sẻ Chi Phí Thuốc Theo Toa cho những Người với Bệnh HIV/AIDS .	135
G1. Chương Trình Trợ Cấp Thuốc cho bệnh AIDS (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) là gì.	135
G2. Quý vị cần làm gì nếu chưa ghi danh vào ADAP	135
G3. Quý vị cần làm gì nếu đã ghi danh vào ADAP.	135
H. Chích ngừa (vắc-xin)	136
H1. Quý vị cần biết gì trước khi chích ngừa.	136
H2. Quý vị trả bao nhiêu tiền cho việc chích ngừa Medicare Phần D	136



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

A. Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, viết tắt là EOB)

Chương trình của chúng tôi theo dõi thuốc theo toa của quý vị. Chúng tôi theo dõi hai loại chi phí:

- **Chi phí tự trả** của quý vị. Đây là số tiền mà quý vị hoặc những người khác thay mặt cho quý vị, thanh toán cho thuốc theo toa của quý vị.
- **Tổng chi phí thuốc** của quý vị. Đây là số tiền mà quý vị hoặc những người khác thay mặt quý vị, trả cho thuốc theo toa của quý vị, cộng với số tiền chúng tôi chi trả.

Khi quý vị lấy thuốc theo toa qua chương trình chúng tôi, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một báo cáo có tên là *Giải Thích Phúc Lợi*. Chúng tôi gọi tắt nó là EOB. EOB bao gồm:

- **Thông tin trong tháng.** Báo cáo cho biết quý vị đã lấy thuốc theo toa nào. Báo cáo biểu hiện tổng chi phí thuốc, số tiền chúng tôi đã thanh toán, và số tiền quý vị và những người khác đã trả cho quý vị.
- **Thông tin “từ đầu năm đến nay”.** Đây là tổng chi phí thuốc của quý vị và tổng số tiền thanh toán được thực hiện kể từ ngày 1 tháng 1.

Chúng tôi đài thọ các loại thuốc không được đài thọ theo Medicare.

- Các số tiền thanh toán cho những thuốc này sẽ không được tính vào tổng chi phí tự trả của quý vị.
- Để biết chương trình chúng tôi đài thọ những thuốc gì, xin xem Danh Sách Thuốc.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

B. Theo dõi chi phí thuốc của quý vị

Để theo dõi chi phí thuốc của quý vị và những khoản thanh toán quý vị đã thực hiện, chúng tôi sử dụng những hồ sơ mà chúng tôi có được từ quý vị và nhà thuốc của quý vị. Đây là cách quý vị có thể giúp chúng tôi:

1. Sử dụng Thẻ ID Thành Viên của quý vị.

Trình Thẻ ID Thành Viên của quý vị mỗi khi quý vị lấy thuốc theo toa. Điều này giúp chúng tôi biết quý vị lấy những thuốc theo toa nào và quý vị chi trả cho cái gì.

2. Bảo đảm chúng tôi có được thông tin chúng tôi cần.

Cung cấp cho chúng tôi những bản sao biên nhận của những loại thuốc mà quý vị đã thanh toán. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi trả lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho thuốc đó.

Sau đây là một số trường hợp khi quý vị cần cung cấp cho chúng tôi các bản sao biên nhận của quý vị:

- Khi mua một loại thuốc được đài thọ tại một nhà thuốc trong hệ thống với giá đặc biệt, hoặc dùng thẻ giảm giá không thuộc phúc lợi của chương trình chúng tôi
- Khi quý vị thanh toán tiền phụ phí cho những loại thuốc mà quý vị lấy từ một chương trình trợ giúp bệnh nhân của nhà sản xuất thuốc
- Khi quý vị mua thuốc được đài thọ tại một nhà thuốc ngoài hệ thống
- Khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cho một loại thuốc được đài thọ

Để biết cách yêu cầu chúng tôi trả lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho thuốc đó, xem Chương 7.

3. Xin gửi chúng tôi thông tin về các khoản thanh toán mà những người khác đã thanh toán cho quý vị.

Những số tiền được thanh toán bởi một số người và tổ chức khác cũng được tính vào chi phí tự trả của quý vị. Ví dụ, những số tiền được thanh toán bởi chương trình trợ cấp thuốc điều trị AIDS, Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ, và hầu hết các tổ chức từ thiện đều được tính vào chi phí tự trả của quý vị. Điều này giúp quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho đài thọ không phải trả phụ phí. Khi đạt đến Giai Đoạn Đài Thọ Không Phải Trả Phụ Phí, OneCare Connect chi trả tất cả chi phí thuốc Phần D của quý vị cho thời gian còn lại trong năm.

4. Kiểm tra các báo cáo chúng tôi gửi cho quý vị

Khi quý vị nhận bản Giải Thích Phúc Lợi qua bưu điện, xin vui lòng kiểm tra để bảo đảm tài liệu đó đầy đủ và chính xác. Nếu quý vị cho rằng có điều gì đó sai hoặc thiếu sót trong báo cáo, hoặc nếu quý vị có thắc mắc gì, vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ. Nhớ phải



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

**Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare
và Medi-Cal của quý vị**

giữ lại các báo cáo này. Những báo cáo này là hồ sơ quan trọng về chi phí thuốc của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

C. Các Giai Đoạn Thanh Toán Thuốc cho thuốc Medicare Phần D

Có hai giai đoạn thanh toán cho phần đài thọ thuốc theo toa Medicare Phần D của quý vị theo OneCare Connect. Số tiền mà quý vị trả tùy vào quý vị đang ở giai đoạn nào khi lấy hay lấy thêm thuốc theo toa. Đây là hai giai đoạn:

Giai đoạn 1: Giai Đoạn Đài Thọ Đầu Tiên	Giai đoạn 2: Giai Đoạn Đài Thọ Không Phải Trả Phụ Phí
Trong giai đoạn này, chúng tôi thanh toán một phần chi phí cho thuốc của quý vị, và quý vị trả phần chia sẻ của quý vị. Phần chia sẻ của quý vị được gọi là tiền phụ phí. Quý vị bắt đầu với giai đoạn này khi lấy toa thuốc đầu tiên trong năm.	Trong giai đoạn này, chúng tôi thanh toán tất cả chi phí cho thuốc của quý vị cho đến ngày 31 tháng 12, năm 2019. Quý vị bắt đầu giai đoạn này khi đã trả một khoản chi phí tự trả nhất định.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

D. Giai Đoạn 1: Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên

Trong suốt Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên, chúng tôi thanh toán một phần tiền chia sẻ cho thuốc theo toa được đàm thò của quý vị, và quý vị trả phần chia sẻ của quý vị. Phần chia sẻ của quý vị được gọi là tiền phụ phí. Tiền phụ phí tùy thuộc vào bậc chia sẻ chi phí của loại thuốc đó và nơi quý vị lấy thuốc.

Các bậc chia sẻ chi phí là các nhóm thuốc có cùng số tiền phụ phí. Mọi loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chương trình thuộc một trong ba (3) bậc chia sẻ chi phí. Nói chung, số bậc càng cao, số tiền phụ phí càng cao. Để biết các bậc chia sẻ chi phí cho thuốc của quý vị, quý vị có thể xem Danh Sách Thuốc.

- Các thuốc bậc 1 là thuốc tương đương. Đây là bậc thấp nhất. Tiền phụ phí từ \$0.
- Các thuốc bậc 2 là thuốc chính hiệu. Đây là bậc cao nhất. Tiền phụ phí từ \$0, \$3.80, hoặc \$8.50, tùy thuộc vào thu nhập của quý vị.
- Các thuốc bậc 3 là những thuốc không thuộc Medicare. Những thuốc này được Medi-Cal đàm thò. Tiền phụ phí là \$0.

D1. Các chọn lựa nhà thuốc của quý vị

Số tiền quý vị thanh toán cho một loại thuốc tùy thuộc vào việc quý vị lấy thuốc từ:

- Một nhà thuốc trong hệ thống, **hoặc**
- Một nhà thuốc ngoài hệ thống.

Trong những trường hợp hạn chế, chúng tôi đàm thò thuốc kê toa được lấy tại các nhà thuốc ngoài hệ thống. Xin xem Chương 5 để biết khi nào chúng tôi sẽ thực hiện việc đàm thò đó.

Để biết thêm về các chọn lựa nhà thuốc này, xin xem Chương 5 trong cẩm nang này và *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc (Provider and Pharmacy Directory)* của chúng tôi.

D2. Lấy một số lượng thuốc dài hạn

Đối với một số thuốc, quý vị có thể lấy một số lượng thuốc dài hạn (còn được gọi là “số lượng thêm vào”) khi lấy thuốc theo toa của quý vị. Một số thuốc dài hạn là số lượng cho tối đa 90 ngày thuốc. Số lượng này có cùng chi phí như số lượng một tháng.

Để biết chi tiết về địa điểm và cách thức lấy một số lượng thuốc dài hạn, xin xem Chương 5 hoặc *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc*.

D3. Quý vị phải chi trả những gì

Trong Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên, quý vị có thể thanh toán tiền phụ phí mỗi khi quý vị lấy thuốc theo toa. Nếu thuốc được đàm thò của quý vị có giá thấp hơn tiền phụ phí, quý vị sẽ trả phần giá thấp hơn đó.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

Quý vị có thể liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ để biết tiền phụ phí của quý vị là bao nhiêu cho bất cứ loại thuốc được đài thọ nào.

Phần chia sẻ chi phí của quý vị khi lấy số lượng một tháng thuốc hoặc dài hạn cho một loại thuốc theo toa được đài thọ từ:

	Một nhà thuốc trong hệ thống Một tháng thuốc hoặc tối đa 90 ngày thuốc	Một nhà thuốc chăm sóc dài hạn thuộc hệ thống Số lượng tối đa 31 ngày	Một nhà thuốc ngoài hệ thống Số lượng tối đa 30 ngày. Bảo hiểm được giới hạn trong một số trường hợp. Xin xem Chương 5 để biết chi tiết.
Chia sẻ chi phí Bậc 1 (thuốc tương đương)	\$0	\$0	\$0
Chia sẻ chi phí Bậc 2 (thuốc chính hiệu)	\$0 cho đến khi tổng số tiền thuốc của quý vị đạt \$3,820, sau đó tiền phụ phí của quý vị sẽ là \$0, \$3.80, hoặc \$8.50	\$0 cho đến khi tổng số tiền thuốc của quý vị đạt \$3,820, sau đó tiền phụ phí của quý vị sẽ là \$0, \$3.80, hoặc \$8.50	\$0 cho đến khi tổng số tiền thuốc của quý vị đạt \$3,820, sau đó tiền phụ phí của quý vị sẽ là \$0, \$3.80, hoặc \$8.50
Chia sẻ chi phí Bậc 3 (thuốc không thuộc Medicare)	\$0	\$0	\$0

Để biết thêm thông tin về những nhà thuốc nào có thể cấp số lượng thuốc dài hạn cho quý vị, xin xem *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc* của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

D4. Kết thúc Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên

Giai Đoạn Đàm Thò Đầu Tiên kết thúc khi tổng chi phí tự trả của quý vị đạt đến \$5,100. Vào thời điểm đó, Giai Đoạn Đàm Thò Không Phải Trả Phụ Phí bắt đầu. Chúng tôi đàm thò tất cả chi phí thuốc của quý vị từ lúc đó cho đến cuối năm.

Những báo cáo Giải Thích Phúc Lợi của quý vị sẽ giúp quý vị theo dõi quý vị đã trả bao nhiêu cho các loại thuốc của quý vị trong năm. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu quý vị đạt đến mức giới hạn \$5,100. Nhiều người không đạt đến mức này trong một năm.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

E. Giai đoạn 2: Giai Đoạn Đài Thọ Không Phải Trả Phụ Phí

Khi quý vị đạt đến mức giới hạn tự trả \$5,100 cho thuốc theo toa của quý vị, Giai Đoạn Đài Thọ Không Phải Trả Phụ Phí bắt đầu. Quý vị sẽ ở trong Giai Đoạn Đài Thọ Không Phải Trả Phụ Phí cho đến cuối năm theo lịch. Trong suốt giai đoạn này, chương trình sẽ thanh toán tất cả chi phí cho thuốc Medicare của quý vị.

F. Chi phí thuốc của quý vị nếu bác sĩ của quý vị kê toa thuốc ít hơn số lượng trọn một tháng

Thông thường, quý vị trả tiền phụ phí cho trọn một tháng thuốc được đài thọ. Tuy nhiên, bác sĩ quý vị có thể kê toa ít hơn một tháng thuốc

- Có thể có những lúc quý vị muốn yêu cầu bác sĩ cho toa dưới một tháng (ví dụ, khi quý vị đang thử dùng một loại thuốc lần đầu tiên được biết có các tác dụng phụ nghiêm trọng).
- Nếu bác sĩ đồng ý, quý vị sẽ không phải trả trọn tháng cho một số loại thuốc

Khi quý vị lấy số lượng thuốc dưới một tháng, tiền phụ phí của quý vị sẽ được dựa trên số ngày thuốc mà quý vị nhận. Chúng tôi sẽ tính số tiền mà quý vị trả mỗi ngày cho thuốc của quý vị ("mức chia sẻ chi phí theo ngày") và nhân lên với số ngày thuốc mà quý vị nhận.

- Đây là một ví dụ: Giả sử tiền phụ phí cho thuốc của quý vị với số lượng trọn một tháng (30 ngày thuốc) là \$1.25. Nghĩa là số tiền quý vị trả mỗi ngày cho thuốc của quý vị sẽ nhiều hơn \$0.04 một ít. Nếu quý vị nhận số lượng 7 ngày cho loại thuốc đó, số tiền quý vị sẽ phải trả mỗi ngày là nhiều hơn \$0.04 một ít được nhân với 7 ngày, với tổng số tiền là \$0.29.

Việc tính phần chia sẻ chi phí theo ngày cho phép quý vị biết chắc chắn thuốc đó có hiệu quả hay không trước khi quý vị phải trả cho số lượng trọn tháng. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà cung cấp của quý vị kê số lượng thuốc ít hơn trọn một tháng, nếu việc này giúp quý vị tính trước tốt hơn khi nào cần lấy thêm thuốc và không phải đến nhà thuốc nhiều lần. Số tiền mà quý vị thanh toán sẽ tùy thuộc vào số lượng thuốc cho bao nhiêu ngày.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

G. Trợ Cấp Chia Sẻ Chi Phí Thuốc Theo Toa cho những Người với Bệnh HIV/AIDS

G1. Chương Trình Trợ Cấp Thuốc cho bệnh AIDS (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) là gì

Chương trình Trợ cấp Thuốc AIDS (ADAP) giúp bảo đảm cho những người hội đủ điều kiện đang mắc bệnh HIV/AIDS tiếp cận các loại thuốc HIV để cứu mạng. Các loại thuốc theo toa Medicare Phần D ngoại chấn cũng được đài thọ bởi ADAP, hội đủ tiêu chuẩn với chương trình trợ cấp chia sẻ chi phí thuốc theo toa thông qua Văn Phòng Y Tế Công Cộng của Tiểu Bang California, Văn Phòng Bệnh AIDS cho những người đã ghi danh với ADAP.

G2. Quý vị cần làm gì nếu chưa ghi danh vào ADAP

Để biết thông tin về tiêu chuẩn hợp lệ, thuốc được đài thọ, hoặc cách ghi danh vào chương trình, xin vui lòng gọi 1-844-421-7050 hoặc vào trang mạng của ADAP tại https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DOA/Pages/OA_adap_eligibility.aspx.

G3. Quý vị cần làm gì nếu đã ghi danh vào ADAP

ADAP có thể tiếp tục cung cấp cho các thành viên của ADAP phần trợ cấp chia sẻ chi phí thuốc theo toa Medicare Phần D cho những loại thuốc có trong danh mục thuốc ADAP. Để bảo đảm rằng quý vị tiếp tục nhận được trợ cấp này, xin vui lòng thông báo cho nhân viên ghi danh ADAP tại địa phương của quý vị về bất cứ thay đổi nào về tên của chương trình hoặc số chính sách Medicare Phần D của quý vị. Nếu cần giúp tìm địa điểm ghi danh và/hoặc nhân viên ghi danh ADAP gần nhất, vui lòng gọi 1-844-421-7050 hoặc vào trang mạng ghi ở trên.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

H. Chích ngừa (vắc-xin)

Chúng tôi đài thọ các chích ngừa Medicare Phần D. Có hai phần trong bảo hiểm của chúng tôi cho các chích ngừa Medicare Phần D:

1. Phần đài thọ đầu tiên là cho chi phí **thuốc chích ngừa mà thôi**. Thuốc chủng ngừa là một loại thuốc theo toa.
2. Phần đài thọ thứ hai là về chi phí **chủng ngừa cho quý vị**. Ví dụ, thỉnh thoảng quý vị có thể nhận được thuốc chủng ngừa do bác sĩ chích cho quý vị.

H1. Quý vị cần biết gì trước khi chích ngừa

Chúng tôi đề nghị quý vị gọi chúng tôi trước tại Văn Phòng Dịch Vụ bất cứ khi nào quý vị dự định đi chích ngừa.

- Chúng tôi có thể cho quý vị biết việc chích ngừa của quý vị được chương trình chúng tôi đài thọ ra sao và giải thích phần chia sẻ chi phí của quý vị.
- Chúng tôi có thể cho quý vị biết cách giảm bớt chi phí xuống bằng cách dùng các nhà thuốc và nhà cung cấp trong hệ thống. Các nhà thuốc trong hệ thống là những nhà thuốc đã đồng ý hợp tác với chương trình chúng tôi. Một nhà cung cấp trong hệ thống là người hợp tác với chương trình y tế. Một nhà cung cấp trong hệ thống nên làm việc với OneCare Connect để bảo đảm rằng quý vị không có bất cứ chi phí trả trước nào cho một loại thuốc chủng ngừa Phần D.

H2. Quý vị trả bao nhiêu tiền cho việc chích ngừa Medicare Phần D

Số tiền quý vị trả cho việc chích ngừa tùy vào loại thuốc chủng ngừa (quý vị đang được chích ngừa loại gì).

- Một số thuốc chủng ngừa được xem là phúc lợi y tế hơn là thuốc. Các loại thuốc chủng ngừa này được đài thọ miễn phí cho quý vị. Để biết về bảo hiểm của những vắc-xin này, xem Bảng Phúc Lợi trong Chương 4.
- Các vắc-xin khác được xem là thuốc Medicare Phần D. Quý vị có thể tìm thấy những thuốc chủng ngừa này được liệt kê trong Danh Sách Thuốc của chương trình. Quý vị có thể phải trả tiền phụ phí cho thuốc chủng ngừa Medicare Phần D.

Sau đây là ba cách thông thường mà quý vị có thể nhận chủng ngừa Medicare Phần D.

1. Quý vị mua thuốc chủng ngừa Medicare Phần D tại một nhà thuốc trong hệ thống và được chích tại nhà thuốc đó.
 - Quý vị sẽ trả tiền phụ phí cho thuốc chủng ngừa.
2. Quý vị nhận chủng ngừa Medicare Phần D tại văn phòng bác sĩ quý vị và bác sĩ chích cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 6: Quý vị chi trả gì cho thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

- Quý vị sẽ trả tiền phụ phí thuốc chích ngừa cho bác sĩ của quý vị.
- Chương trình chúng tôi sẽ chi trả chi phí chích thuốc chủng ngừa cho quý vị.
- Văn phòng bác sĩ nên gọi cho chương trình chúng tôi trong tình huống này để chúng tôi có thể bảo đảm rằng họ biết là quý vị chỉ phải trả tiền phụ phí cho thuốc chủng ngừa mà thôi.

3. Quý vị lấy thuốc chích ngừa Medicare Phần D tại một nhà thuốc và đưa đến văn phòng bác sĩ để được chích thuốc

- Quý vị sẽ trả tiền phụ phí cho thuốc chích ngừa.
- Chương trình chúng tôi sẽ chi trả chi phí chích thuốc chủng ngừa cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

Phần Giới Thiệu

Chương này cho quý vị biết làm cách nào và khi nào để gửi cho chúng tôi một yêu cầu thanh toán hóa đơn. Chương này cũng cho quý vị biết cách nộp một khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đài thọ. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Yêu cầu chúng tôi chi trả cho các dịch vụ hoặc thuốc của quý vị	139
B. Gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán	141
C. Quyết định đài thọ	142
D. Khiếu nại.	143



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

A. Yêu cầu chúng tôi chi trả cho các dịch vụ hoặc thuốc của quý vị

Quý vị không nên nhận được hóa đơn cho các dịch vụ hoặc thuốc trong hệ thống. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống chúng tôi phải lập hóa đơn với chương trình cho các dịch vụ và thuốc được đài thọ mà quý vị đã nhận. Một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống là một người hợp tác với chương trình y tế.

Nếu quý vị nhận hóa đơn cho chi phí chăm sóc y tế hoặc thuốc, xin gửi hóa đơn đó cho chúng tôi. Để gửi hóa đơn cho chúng tôi, xin xem trang 141.

- Nếu các dịch vụ hoặc thuốc được đài thọ, chúng tôi sẽ trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.
- Nếu các dịch vụ hoặc thuốc được đài thọ và quý vị đã trả hóa đơn đó nhiều hơn số tiền chia sẻ phí tổn của quý vị, quý vị có quyền được hoàn trả lại.
- Nếu các dịch vụ hoặc thuốc không được đài thọ, chúng tôi sẽ cho quý vị biết.

Xin liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ hoặc Điều Phối Viên Chăm Sóc của quý vị nếu có bất cứ thắc mắc nào. Nếu quý vị không biết quý vị cần phải trả những gì, hoặc nếu quý vị nhận một hóa đơn và không biết phải làm gì, chúng tôi có thể giúp. Quý vị cũng có thể gọi nếu quý vị muốn cho chúng tôi biết thông tin về một yêu cầu thanh toán mà quý vị đã gửi chúng tôi.

Sau đây là ví dụ về những thời điểm khi quý vị có thể cần yêu cầu chúng tôi hoàn trả cho quý vị hoặc để trả cho hóa đơn mà quý vị đã nhận:

1. Khi quý vị được chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc y tế cần thiết khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Quý vị nên yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ gửi hóa đơn cho chúng tôi.

- Nếu quý vị trả hết toàn bộ số tiền khi được chăm sóc, hãy yêu cầu chúng tôi trả lại cho quý vị cho phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi. Hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng về bất cứ khoản nào quý vị đã thanh toán.
- Quý vị có thể nhận một hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu thanh toán nhưng quý vị lại cho rằng mình không nợ. Hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng thanh toán mà quý vị đã thực hiện.
 - Nếu nhà cung cấp dịch vụ cần được thanh toán, chúng tôi sẽ trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ đó.
 - Nếu quý vị đã trả nhiều hơn phần chia sẻ phí tổn của quý vị cho dịch vụ rồi, chúng tôi sẽ tính quý vị còn thiếu bao nhiêu và trả lại quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

2. Khi một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống gửi cho quý vị một hóa đơn

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống phải luôn luôn gửi hóa đơn cho chúng tôi. Quý vị cần trình Thẻ ID Thành Viên OneCare Connect của quý vị khi quý vị được nhận bất cứ dịch vụ hoặc toa thuốc nào. Hóa đơn bị làm sai hoặc không phù hợp xảy ra khi một nhà cung cấp (như là một bác sĩ hoặc bệnh viện) gửi hóa đơn cho quý vị quá mức chia sẻ phí tổn của chương trình cho các dịch vụ. **Xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ nếu quý vị nhận được bất cứ hóa đơn nào.**

- Là một thành viên của chương trình OneCare Connect, quý vị chỉ cần thanh toán số tiền chia sẻ phí tổn của chương trình khi quý vị nhận các dịch vụ được chương trình của chúng tôi đài thọ. Chúng tôi không cho phép nhà cung cấp dịch vụ làm hóa đơn quá số tiền này. Điều này vẫn áp dụng ngay cả khi chúng tôi trả cho nhà cung cấp dịch vụ ít hơn số tiền nhà cung cấp dịch vụ tính cho một dịch vụ. Nếu chúng tôi quyết định không trả một số khoản phí, quý vị vẫn không phải trả tiền.
- Bất cứ lúc nào quý vị nhận hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà quý vị cho rằng số tiền trong đó nhiều hơn số tiền mà quý vị nên trả, hãy gửi hóa đơn đó cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ và giải quyết vấn đề.
- Nếu quý vị đã trả tiền hóa đơn từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, nhưng quý vị cảm thấy rằng quý vị đã trả quá nhiều, hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng thanh toán của quý vị. Chúng tôi sẽ hoàn trả cho quý vị phần chênh lệch giữa số tiền quý vị đã trả và số tiền quý vị đã nợ chương trình.

3. Khi quý vị sử dụng nhà thuốc ngoài hệ thống để lấy thuốc

Nếu quý vị đến một nhà thuốc ngoài hệ thống, quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí thuốc theo toa của quý vị.

- Chỉ trong một vài trường hợp, chúng tôi sẽ đài thọ thuốc theo toa lấy tại các nhà thuốc ngoài hệ thống. Xin gửi cho chúng tôi một bản sao hóa đơn của quý vị khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn tiền cho phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.
- Xin xem Chương 5, để tìm hiểu thêm về các nhà thuốc ngoài hệ thống.

4. Khi quý vị trả toàn bộ chi phí thuốc theo toa vì quý vị không mang theo Thẻ ID Thành Viên của quý vị

Nếu quý vị không mang theo Thẻ ID Thành Viên của quý vị, quý vị có thể yêu cầu nhà thuốc gọi chúng tôi hoặc để tìm các thông tin ghi danh chương trình của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

- Nếu nhà thuốc không thể lấy các thông tin mà họ cần ngay, quý vị có thể phải tự trả toàn bộ tiền thuốc theo toa.
- Hãy gửi cho chúng tôi một bản sao biên nhận của quý vị khi quý vị yêu cầu chúng tôi trả lại quý vị tiền cho phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.

5. Khi quý vị trả toàn bộ chi phí cho một loại thuốc theo toa không được đài thọ

Quý vị có thể trả toàn bộ chi phí cho một loại thuốc theo toa vì thuốc không được đài thọ.

- Thuốc có thể không nằm trong *Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ* (Danh sách Thuốc) của chúng tôi, hoặc nó có thể có một yêu cầu hoặc hạn chế nào quý vị đã không biết, hoặc không nghĩ nên áp dụng với quý vị. Nếu quyết định lấy thuốc, quý vị có thể cần phải trả toàn bộ chi phí cho thuốc đó.
 - Nếu quý vị không trả tiền cho loại thuốc đó nhưng cho rằng nó phải được đài thọ, quý vị có thể yêu cầu một quyết định đài thọ (xem Chương 9).
 - Nếu quý vị và bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ viết toa khác cho rằng quý vị cần loại thuốc đó ngay, quý vị có thể yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh (xem Chương 9).
- Hãy gửi cho chúng tôi một bản sao hóa đơn của quý vị khi yêu cầu chúng tôi hoàn trả tiền. Trong một vài trường hợp, chúng tôi có thể cần lấy thêm thông tin từ bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ viết toa khác để trả tiền lại quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho thuốc đó.

Khi quý vị gửi cho chúng tôi một yêu cầu thanh toán, chúng tôi sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị, và quyết định xem dịch vụ hoặc loại thuốc đó có nên được đài thọ hay không. Đây được gọi là một “quyết định sự đài thọ.” Nếu chúng tôi quyết định nó nên được đài thọ, chúng tôi sẽ trả phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho dịch vụ hoặc loại thuốc đó. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị, quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Để biết thêm về cách nộp đơn khiếu nại, xin xem Chương 9.

B. Gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán

Gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng của bất cứ thanh toán nào quý vị đã thực hiện. Bằng chứng thanh toán có thể là một bản sao của chi phiếu quý vị đã viết hoặc hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. **Nên làm một bản sao hóa đơn và biên nhận để lưu giữ hồ sơ của quý vị.** Quý vị có thể yêu cầu *Điều Phối Viên Chăm Sóc Cá Nhân* của quý vị giúp đỡ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

Hãy gửi yêu cầu thanh toán của quý vị cùng với bất cứ hóa đơn hoặc biên nhận cho chúng tôi đến địa chỉ này

OneCare Connect
P.O. Box 11065
Orange, CA 92868

Quý vị phải nộp yêu cầu thanh toán của quý vị cho chúng tôi trong vòng một (1) năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ, vật dụng, hoặc thuốc.

Đối với yêu cầu thanh toán nhà thuốc, hãy gửi yêu cầu thanh toán của quý vị cùng với bất cứ hóa đơn hoặc biên nhận cho chúng tôi đến địa chỉ này:

OneCare Connect
Pharmacy Management Reimbursements
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Đối với các yêu cầu thanh toán Medicare Phần D, **quý vị phải nộp yêu cầu thanh toán của quý vị cho chúng tôi trong vòng ba (3) năm** kể từ ngày quý vị nhận vật dụng hoặc thuốc.

Đối với các hóa đơn không thuộc Medicare, **quý vị phải nộp hóa đơn của quý vị cho chúng tôi trong vòng một (1) năm** kể từ ngày quý vị nhận vật dụng hoặc thuốc đó.

C. Quyết định đài thọ

Khi chúng tôi nhận yêu cầu thanh toán của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra một quyết định sự đài thọ. Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ quyết định xem việc chăm sóc sức khỏe hoặc loại thuốc của quý vị có được đài thọ bởi chương trình của chúng tôi hay không. Chúng tôi cũng sẽ quyết định số tiền, nếu có, mà quý vị phải trả cho việc chăm sóc y tế hoặc thuốc.

- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu chúng tôi có cần thêm thông tin từ quý vị hay không.
- Nếu chúng tôi quyết định là việc chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc cần được đài thọ và quý vị đã tuân thủ theo tất cả quy định để nhận được sự đài thọ, chúng tôi sẽ trả phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi. Nếu quý vị đã trả tiền cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một chi phiếu cho những gì quý vị đã trả hoặc phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi. Nếu quý vị chưa trả tiền cho dịch vụ hoặc thuốc đó, chúng tôi sẽ trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 7: Yêu cầu chúng tôi trả hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ

Chương 3 giải thích những quy định về các dịch vụ quý vị được đài thọ. Chương 5 giải thích các quy định để được đài thọ cho thuốc theo toa Medicare Phần D của quý vị.

- Nếu chúng tôi quyết định không trả cho phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho loại dịch vụ hoặc thuốc đó, chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao không trả. Thư này cũng sẽ giải thích quyền khiếu nại của quý vị.

Để tìm hiểu thêm các quyết định sự đài thọ, xin xem Chương 9.

D. Khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã phạm một sai lầm khi bác bỏ yêu cầu thanh toán của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định của chúng tôi. Điều này được gọi là thực hiện khiếu nại. Quý vị cũng có thể khiếu nại nếu không đồng ý với số tiền chúng tôi trả.

Tiến trình khiếu nại là một tiến trình chính thức với các thủ tục chi tiết và thời hạn quan trọng. Để tìm hiểu thêm về các khiếu nại, xin xem Chương 9.

- Nếu quý vị muốn khiếu nại về việc hoàn tiền cho một dịch vụ chăm sóc y tế, xin xem trang 183.
- Nếu quý vị muốn khiếu nại về việc hoàn tiền cho một loại thuốc, xin xem trang 185.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

Phần Giới Thiệu

Trong chương này, quý vị sẽ tìm được các quyền và trách nhiệm của quý vị như một thành viên của chương trình. Chúng tôi phải tôn trọng quyền của quý vị. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Your right to get information in a way that meets your needs	146
A. Su derecho a recibir información de manera que cumpla con sus necesidades .	146
A. Quý vị có quyền nhận thông tin để đáp ứng các nhu cầu của quý vị	147
148 شما حق دارید اطلاعات را به صورتی دریافت کنید که نیازهای شما را برآورده می کند	A.
A. 회원 본인의 필요에 맞는 방식으로 정보를 얻을 권리	149
A. 您有權按自己的需要索取資訊	150
151 لديك الحق في الحصول على المعلومات بطريقة تلي احتياجاتك	A.
B. Chúng tôi lúc nào cũng phải đối xử với quý vị với sự tôn trọng, công bằng và nghiêm túc.	151
C. Chúng tôi phải bảo đảm rằng quý vị nhận các dịch vụ và thuốc men được đòi hỏi đúng lúc.	152
D. Chúng tôi có trách nhiệm bảo vệ thông tin y tế cá nhân (PHI) của quý vị	153
D1. Cách chúng tôi bảo vệ thông tin y tế của quý vị	154
D2. Quý vị có quyền xem các hồ sơ y tế của quý vị.	154
E. Trách nhiệm của chúng tôi để cung cấp cho quý vị thông tin về chương trình chúng tôi, các nhà cung cấp trong hệ thống chúng tôi, và các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị.	154
F. Các nhà cung cấp trong hệ thống không thể gửi hóa đơn trực tiếp cho quý vị. .	155
G. Quý vị có quyền rời khỏi chương trình Cal MediConnect	156



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

H. Quý vị có quyền quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị	156
H1. Quý vị có quyền biết các chọn lựa điều trị của quý vị và quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị	156
H2. Quý vị có quyền nói điều mình muốn làm nếu quý vị không có khả năng tự quyết định việc chăm sóc y tế.	157
H3. Điều cần làm nếu hướng dẫn của quý vị không được thực hiện	158
I. Quý vị có quyền than phiền và yêu cầu chúng tôi tái xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra	158
I1. Điều cần làm nếu tin rằng quý vị đang bị đối xử bất công hay các quyền của quý vị không được tôn trọng.	158
I2. Cách để biết thêm thông tin về các quyền lợi của quý vị	158
J. Trách nhiệm của quý vị như là một thành viên của chương trình	159



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

A. Your right to get information in a way that meets your needs

We must tell you about the plan's benefits and your rights in a way that you can understand. We must tell you about your rights each year that you are in our plan.

- To get information in a way that you can understand, call Customer Service. Our plan has people who can answer questions in different languages.
- Our plan can also give you materials in languages other than English and in formats such as large print, braille, or audio.
- OneCare Connect member materials are available in English, Spanish, Vietnamese, Korean, Arabic, Chinese and Farsi.
- You can visit OneCare Connect at 505 City Parkway West, Orange, California, 92868 to request the materials in English, in other languages, or in other formats. Our business hours are 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday, except for certain holidays.
- You can also make a standing request to get materials in large print, braille, audio, Spanish, Vietnamese, Korean, Arabic, Chinese or Farsi. Call **1-855-705-8823**, 24 hours a day, 7 days a week. TDD/TTY users can call toll-free at **1-800-735-2929**. The call is free.
- If you are having trouble getting information from our plan because of language problems or a disability and you want to file a complaint, call Medicare at 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). You can call 24 hours a day, seven days a week. TTY users should call 1-877-486-2048.
- The Cal MediConnect Ombuds Program also helps solve problems from a neutral standpoint to make sure that our members receive all the covered services that we are required to provide. The Cal MediConnect Ombuds Program is not connected with us or with any insurance company or health plan. The phone number for the Cal MediConnect Ombuds Program is 1-855-501-3077 (TTY 1-855-847-7914). These services are free.

A. Su derecho a recibir información de manera que cumpla con sus necesidades

Debemos informarle sobre los beneficios del plan y sobre sus derechos de manera que usted pueda entenderlos. Debemos informarle sobre sus derechos cada año que usted esté en el plan.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Para obtener información de manera en que pueda entenderla, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Nuestro plan cuenta con personal que puede responder a sus preguntas en diferentes idiomas.
- Nuestro plan también puede brindarle materiales en otros idiomas diferentes al inglés y en formatos como letra grande, braille o audio.
- Los materiales para los miembros de OneCare Connect están disponibles en inglés, español, vietnamita, coreano, árabe, chino y persa.
- Puede visitar OneCare Connect en el 505 City Parkway West, Orange, California, 92868 para solicitar los materiales en inglés, en otros idiomas o en otros formatos. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, excepto algunos días festivos.
- También puede solicitar recibir permanentemente los materiales en letra grande, braille, audio, español, vietnamita, coreano, árabe, chino y persa. Llame al **1-855-705-8823**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TDD/TTY deben llamar al **1-800-735-2929**. Esta llamada es gratuita.
- Si tiene problemas para obtener información sobre nuestro plan debido a problemas del lenguaje o una discapacidad y desea presentar una queja, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas al día, los siete días de la semana. Usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- El Programa del mediador en asuntos de interés público de Cal MediConnect también ayuda a resolver problemas desde un punto de vista neutral para garantizar que nuestros miembros reciban todos los servicios cubiertos que debemos proporcionar. El Programa del mediador en asuntos de interés público de Cal MediConnect no tiene nexos con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono del Programa del mediador en asuntos de interés público de Cal MediConnect es el 1-855-501-3077 (TTY 1-855-847 -7914). Estos servicios son gratuitos.

A. Quý vị có quyền nhận thông tin để đáp ứng các nhu cầu của quý vị

Chúng tôi phải nói cho quý vị biết về các phúc lợi của chương trình và những quyền hạn của quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu. Chúng tôi phải nói cho quý vị về những quyền hạn của quý vị mỗi năm khi quý vị đang trong chương trình của chúng tôi.

- Để nhận thông tin mà quý vị có thể hiểu được, xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ. Chương trình của chúng tôi có người có thể trả lời những thắc mắc bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Chương trình của chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị những tài liệu bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và bằng các hình thức khác như khổ chữ in lớn, chữ nổi braille, hoặc đĩa thu thanh.
- Các tài liệu cho thành viên OneCare Connect có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc, tiếng Ả Rập, tiếng Trung Quốc và tiếng Trung Đông.
- Quý vị có thể đến văn phòng OneCare Connect tại 505 City Parkway West, Orange, California, 92868 để yêu cầu những tài liệu bằng tiếng Anh, bằng các ngôn ngữ khác, hoặc những hình thức khác. Giờ làm việc của chúng tôi từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày lễ.
- Quý vị cũng có thể yêu cầu để luôn nhận các tài liệu bằng khổ chữ in lớn, chữ nổi braille, đĩa thu thanh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Hàn Quốc, tiếng Ả Rập, tiếng Trung Quốc và tiếng Trung Đông. Xin vui lòng gọi **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi đường dây miễn phí ở số **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí.
- Nếu quý vị đang gặp khó khăn để nhận thông tin về chương trình của chúng tôi vì những vấn đề về ngôn ngữ hoặc khuyết tật và quý vị muốn nộp đơn than phiền, xin gọi Medicare ở số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Thành viên sử dụng TTY nên gọi số 1-877-486-2048.
- Chương Trình Thanh Tra Cal MediConnect Ombuds cũng giúp giải quyết những vấn đề với một quan điểm trung lập để bảo đảm rằng các thành viên của chúng tôi nhận được tất cả các dịch vụ được đài thọ mà chúng tôi được yêu cầu phải cung cấp. Chương Trình Thanh Tra Cal MediConnect Ombuds không liên kết với chúng tôi hoặc bất cứ công ty hoặc chương trình bảo hiểm nào. Số điện thoại của Chương trình Thanh Tra Cal MediConnect Ombuds là 1-855-501-3077 (TTY 1-855-847-7914). Những dịch vụ này thì miễn phí.

A. شما حق دارید اطلاعات را به صورتی دریافت کنید که نیازهای شما را برآورده می کند

ما باید مزایای برنامه و حقوق شما را به صورتی به شما بگوئیم که برایتان قابل فهم باشد. ما باید هر سال در مورد حقوقی که در برنامه ما دارید شما را مطلع کنیم.

- برای دریافت اطلاعات به روشی که می توانید درک کنید با بخش خدمات اعضاء تماس بگیرید. برنامه ما اشخاصی را در استخدام دارد که می توانند به سؤالات به زبان های مختلف جواب دهند.
- برنامه ما می تواند مطالب رابه زبانهای دیگر غیر از انگلیسی و به فرمهای دیگر چون چاپ درشت، خط بریل یا صوتی در اختیار شما قرار دهد.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- **Mطالب مخصوص اعضای OneCare Connect** به زبان های انگلیسی، اسپانیائی، ویتنامی، فارسی، کره ای، عربی و چینی موجود است.
- شما می توانید برای درخواست مطالب به زبان انگلیسی، زبان ها یا فرمهای دیگر به دفتر OneCare Connect واقع در 505 City Parkway West, Orange, California, 92868 مراجعه نمایید. دفاتر ما به استثنای تعطیلات خاص روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر باز هستند.
- شما میتوانید مطالب را به فرمهای دیگر چون چاپ درشت، خط بریل یا صوتی یا به زبانهای لاتین(اسپانیس)، ویتنامی، کره ای و فارسی، عربی و چینی درخواست کنید. به این منظور میتوانید طی 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز با شماره **1-855-705-8823** تماس بگیرید. کاربران TDD/TTY می توانند با شماره رایگان **1-800-735-2929** تماس بگیرند. این تماس رایگان است.
- اگر به خاطر مشکلات زبانی یا معلولیت، در دریافت اطلاعات از برنامه درمانی ما با مشکل مواجه هستید و می خواهید شکایتی را اقامه کنید، با مدیکر به شماره (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE تماس بگیرید. شما می توانید در تمام طول 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره **1-877-486-2048** تماس بگیرند.
- برنامه بازرس Cal MediConnect نیز به حل و فصل مشکلات از یک موضع بیطرف کمک می کند تا اطمینان حاصل شود اعضای ما همه خدمات تحت پوششی که لازم است ارائه کنیم را دریافت می کنند. برنامه بازرس Cal MediConnect به ما یا هیچ شرکت بیمه یا برنامه خدمات بهداشتی و درمانی دیگری وابسته نیست. شماره تلفن برنامه بازرس (1-855-847-7914 TTY) 1-855-501-3077 MediConnect Cal 1-855-501-3077 می باشد. این خدمات رایگان هستند.

A. 회원 본인의 필요에 맞는 방식으로 정보를 얻을 권리

저희는 귀하가 이해할 수 있는 방식으로 플랜의 혜택과 회원의 권리에 대해 귀하에게 알려야 합니다. 또한, 귀하가 저희 플랜에 가입되어 있는 동안 매년 귀하의 권리에 대해 귀하에게 알려야 할 의무가 있습니다.

- 귀하가 이해할 수 있는 방식으로 정보를 얻으려면 고객 서비스부로 문의하십시오. 저희 플랜은 여러 가지 언어로 질문에 답할 수 있는 인력을 보유하고 있습니다.
- 저희 플랜에서는 회원에게 영어 이외의 언어로 또한 큰 글씨 인쇄본, 점자, 오디오 등, 다양한 형식으로 제작된 자료도 제공합니다.
- OneCare Connect 회원용 자료는 영어, 스페인어, 베트남어, 한국어, 아랍어, 중국어 및 페르시아어로 제공됩니다.
- 다른 언어 또는 형식으로 된 자료를 요청하려면 OneCare Connect (주소: 505 City Parkway West, Orange, California, 92868)를 방문하실 수 있습니다. 일부 공휴일을 제외하고 월요일에서 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 방문하실 수 있습니다.
- 또한 이 자료는 큰 글씨 인쇄본, 점자, 오디오, 스페인어, 베트남어, 한국어, 아랍어, 중국어, 페르시아어로도 요청할 수 있습니다. 주 7일 24시간 연락할 수 있는 **1-855-705-8823**번으로



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

전화하십시오. TDD/TTY 사용자는 **1-800-735-2929**로 수신자 부담 전화를 걸 수 있습니다. 통화는 무료입니다.

- 언어 또는 장애로 인해 저희 플랜으로부터 정보를 얻는 데 어려움이 있어 불만을 제기하고자 하는 경우, 메디케어에 1-800-MEDICARE(1-800-633-4227)로 전화하십시오. 주 7일 24시간로 연락할 수 있습니다. TTY 사용자는 1-877-486-2048로 전화하십시오.
- Cal MediConnect 옴부즈 프로그램은 중립적인 입장에서 문제를 해결하는 데 도움이 되며, 저희가 제공해야 하는 모든 보장 서비스를 회원분들이 확실하게 받을 수 있도록 해줍니다. Cal MediConnect 옴부즈 프로그램은 저희나 다른 보험사 또는 다른 건강 플랜과 관련이 없습니다. Cal MediConnect 옴부즈 프로그램 전화번호는 1-855-501-3077 (TTY 1-855-847-7914)입니다. 이 서비스들은 무료로 제공됩니다.

A. 您有權按自己的需要索取資訊

我們必須以你能理解的方式為您解釋保險計劃的福利和你的權利。每年我們必須向您說明在我們的保險計劃中您所享有的權利。

- 想要索取您能讀懂的資訊版本，請致電客戶服務部門。我們的計劃有能用不同語言回答問題的工作人員。
- 我們的計劃還可以為您提供除英語以外其它語言的資料，以及大體字印刷、盲文或有聲資訊的版本。
- OneCare Connect計劃的會員資料提供以英文，西班牙文，越南語，韓語，阿拉伯語，中文，和波斯語印刷的版本。
- 您可以親臨 OneCare Connect 計劃辦公地址 505 City Parkway West, Orange, California, 92868，索取以英文，其它語言，或其它格式印刷的版本。我們的辦公時間為上午8時至下午5時，週一至週五，國定節假日除外。
- 您還可以要求始終以大體字，盲文，有聲讀物，西班牙文，越南語，韓語，阿拉伯語，中文，或波斯語的版本接受所有資料。請致電 **1-855-705-8823**，服務時間為每週7天，每天24小時。TDD/TTY 用戶可以撥打免費專線 **1-800-735-2929**。此電話為免費。
- 如果你因語言或殘障的原因，無法從我們的計劃中獲取資訊，並想要提出投訴，請致電聯邦醫療Medicare計劃服務專線 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。你可以每週7天，每天24小時撥打該號碼。TTY 用戶可以致電1-877-486-2048。
- Cal MediConnect 聯邦與加州聯合保險督察員服務，也會以中間立場幫助解決問題，保證我們的會員獲得所有保險計劃承諾覆蓋，且我們必須提供的服務。Cal MediConnect 聯邦與加州聯合保險督察員服務與我們或任何保險公司或醫療保險計劃均沒有任何合作關係。Cal MediConnect 聯邦與加州聯合保險督察員服務的電話號碼是1-855-501-3077 (TTY 1-855-847-7914)。此服務為免費。



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

A. لديك الحق في الحصول على المعلومات بطريقة تلي احتياجاتك

يجب أن نخبرك عن فوائد الخطة وحقوقك بطريقة يمكنك فهمها. يجب أن نخبرك عن حقوقك كل عام تسجل به في خطتنا.

- للحصول على معلومات بطريقة يمكنك فهمها، اتصل بخدمة العملاء. لدى خطتنا طاقم يمكنه الإجابة على الأسئلة بلغات مختلفة.
- ويمكن لخطتنا أيضاً أن تعطيك المواد بلغات أخرى غير الإنجليزية و بتنسيقات مثل الطباعة الكبيرة أو برايل أو الملفات الصوتية.
- مواد أعضاء OneCare Connect متاحة باللغة الإنجليزية والإسبانية والفيتنامية والكورية والعربية والصينية والفارسية.
- يمكنك زيارة OneCare Connect في 505 City Parkway West, Orange, California, 92868 المواد باللغة الإنجليزية أو اللغات الأخرى أو التنسيقات الأخرى. ساعات عملنا هي من 8 الساعة صباحاً حتى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء بعض الأعياد.
- يمكنك أيضاً تقديم طلب دائم للحصول على المواد بطباعة كبيرة أو برايل أو ملفات صوتية أو الإسبانية أو الفيتنامية أو الكورية أو العربية أو الصينية أو الفارسية. اتصل على **1-855-705-8823**، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم المجاني **1-800-735-2929**. المكالمات مجانية.
- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على معلومات من خطتنا بسبب مشاكل لغوية أو إعاقة وتريد تقديم شكوى، اتصل بـ Medicare على **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. يمكنك الاتصال 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. يجب على مستخدمي TTY الاتصال على **1-877-486-2048**.
- يتواجد أيضاً برنامج أمين مظالم Cal MediConnect للمساعدة في حل المشاكل من وجهة نظر محايدة للتأكد من تلقي أعضاءنا لجميع الخدمات المغطاة التي نحن مطالبون بتوفيرها. برنامج أمين مظالم Cal MediConnect غير متصل معنا أو مع أي شركة تأمين أو خطة صحية. رقم هاتف برنامج أمين مظالم Cal MediConnect هو **1-855-501-3077** (TTY 1-855-847-7914). هذه الخدمات مجانية.

B. Chúng tôi lúc nào cũng phải đối xử với quý vị với sự tôn trọng, công bằng và nghiêm túc

Chúng tôi phải tuân thủ luật lệ bảo vệ quý vị khỏi sự kỳ thị hay đối xử bất công. **Chúng tôi không kỳ thị** thành viên vì bất kỳ điều gì sau đây:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| • Tuổi tác | • Xác định giới tính |
| • Khiếu nại | • Thông tin di truyền |
| • Hành vi | • Địa điểm địa lý trong khu vực phục vụ |
| • Từng nộp yêu cầu thanh toán | • Tình trạng sức khỏe |
| • Sắc tộc | • Bệnh sử |
| • Bằng chứng về tình trạng bảo hiểm | • Khả năng tâm thần |



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Khuyết tật trí tuệ hay thể chất
- Tôn giáo
- Nguồn gốc quốc gia
- Giới tính
- Chứng tộc
- Khuynh hướng tình dục
- Việc nhận dịch vụ chăm sóc y tế
- Việc sử dụng dịch vụ

Theo các quy định của chương trình chúng tôi, quý vị có quyền được miễn trừ khỏi mọi hình thức bị hạn chế thể chất hay cách ly được dùng như một phương tiện cho việc cưỡng bức, ép buộc, kỷ luật, sự thuận tiện hay trả thù.

Chúng tôi không thể từ chối các dịch vụ hay trừng phạt quý vị vì việc thực thi các quyền của quý vị.

- Để biết thêm thông tin, hay nếu có quan tâm gì về việc kỳ thị hay đối xử bất công, xin gọi cho **Văn Phòng Dân Quyền** thuộc Văn Phòng Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh tại 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697). Quý vị cũng có thể vào trang mạng <http://www.hhs.gov/ocr> để biết thêm thông tin.
- Quý vị cũng có thể gọi cho Văn Phòng Dân Quyền tại địa phương của quý vị. Số điện thoại của Điều Phối Viên Dân Quyền trong Quận Cam là 1-714-438-8877 (TTY **1-800-735-2929**).
- Nếu quý vị có khuyết tật và cần trợ giúp tiếp cận việc chăm sóc hay một nhà cung cấp, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ. Nếu quý vị có than phiền, chẳng hạn như một vấn đề với việc sử dụng xe lăn, Văn Phòng Dịch Vụ có thể trợ giúp.

C. Chúng tôi phải bảo đảm rằng quý vị nhận các dịch vụ và thuốc men được đòi hỏi đúng lúc

Nếu quý vị không thể nhận được các dịch vụ trong một khoảng thời gian hợp lý, chúng tôi phải trả cho việc chăm sóc ngoài hệ thống.

Là thành viên của chương trình chúng tôi:

- Quý vị có quyền chọn một bác sĩ gia đình (tiếng Anh là primary care provider, PCP) trong hệ thống chúng tôi. Một nhà cung cấp trong hệ thống là nhà cung cấp hợp tác với chúng tôi. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về việc chọn một bác sĩ gia đình trong chương 3.
 - Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ hay tìm trong *Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc* để biết bác sĩ nào đang nhận bệnh nhân mới.
- Phụ nữ có quyền tới một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ mà không cần giấy giới thiệu. Giấy giới thiệu là sự chấp thuận từ bác sĩ gia đình của quý vị để khám với một người nào đó không phải là bác sĩ gia đình của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Quý vị có quyền nhận được các dịch vụ đài thọ từ các nhà cung cấp trong hệ thống trong khoảng thời gian hợp lý.
 - Điều này bao gồm quyền nhận được các dịch vụ đúng lúc từ các bác sĩ chuyên khoa.
- Quý vị có quyền nhận các dịch vụ cấp cứu hoặc sự chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà không cần chấp thuận trước.
- Quý vị có quyền lấy các loại thuốc theo toa của quý vị tại bất cứ nhà thuốc nào trong hệ thống chúng tôi mà không bị chờ lâu.
- Quý vị có quyền biết khi nào có thể khám với một nhà cung cấp ngoài hệ thống. Để biết về các nhà cung cấp ngoài hệ thống, xem Chương 3.
- Khi quý vị gia nhập chương trình của chúng tôi lần đầu tiên, quý vị có quyền giữ các nhà cung cấp và sự cho phép dịch vụ hiện tại của quý vị, tối đa là 12 tháng nếu đáp ứng một số tiêu chuẩn. Để biết thêm về việc giữ lại các nhà cung cấp và sự cho phép dịch vụ của quý vị, xem Chương 1.
- Quý vị có quyền tự chi phối việc chăm sóc với sự trợ giúp từ nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc của quý vị.

Chương 9 cho biết điều quý vị có thể làm nếu quý vị cho rằng quý vị không nhận được các dịch vụ hay thuốc trong khoảng thời gian hợp lý. Chương 9 cũng cho quý vị biết điều quý vị có thể làm nếu chúng tôi từ chối việc đài thọ cho các dịch vụ hay thuốc và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

D. Chúng tôi có trách nhiệm bảo vệ thông tin y tế cá nhân (PHI) của quý vị

Chúng tôi bảo vệ thông tin y tế cá nhân của quý vị theo quy định của luật liên bang và tiểu bang.

Thông tin y tế cá nhân (PHI) của quý vị bao gồm những thông tin quý vị đã cung cấp cho chúng tôi khi quý vị ghi danh vào chương trình này. Thông tin này cũng bao gồm hồ sơ y khoa và những thông tin về y tế và sức khỏe khác của quý vị.

Quý vị có quyền lấy thông tin và kiểm soát cách thông tin y tế của quý vị được sử dụng. Chúng tôi cung cấp cho quý vị một văn bản thông báo về các quyền này và cũng giải thích cách chúng tôi bảo vệ sự riêng tư về thông tin y tế của quý vị. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư” (“Notice of Privacy Practice”).



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

D1. Cách chúng tôi bảo vệ thông tin y tế của quý vị

Chúng tôi bảo đảm rằng người không có thẩm quyền không nhìn thấy hay thay đổi hồ sơ của quý vị.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi không đưa thông tin y tế của quý vị cho bất cứ ai không chăm sóc hay trả tiền chăm sóc cho quý vị. Nếu chúng tôi làm vậy, chúng tôi phải có văn bản cho phép từ quý vị trước. Văn bản cho phép có thể được cung cấp bởi quý vị hay người nào có thẩm quyền pháp lý quyết định thay cho quý vị.

Có một số trường hợp khi chúng tôi không cần phải có văn bản cho phép trước từ quý vị. Những ngoại lệ này được cho phép hoặc theo yêu cầu của luật pháp.

- Chúng tôi phải tiết lộ thông tin y tế tới các cơ quan chính phủ đang kiểm tra phẩm chất chăm sóc của chúng tôi.
- Chúng tôi phải tiết lộ thông tin y tế theo lệnh của tòa án.
- Chúng tôi cũng phải cung cấp cho Medicare thông tin y tế và thuốc của quý vị. Nếu Medicare tiết lộ thông tin quý vị cho việc nghiên cứu hay những việc sử dụng khác, thông tin đó sẽ được thực hiện theo các quy định của liên bang.

D2. Quý vị có quyền xem các hồ sơ y tế của quý vị

- Quý vị có quyền xem các hồ sơ y tế của quý vị và lấy một bản sao hồ sơ của quý vị. Chúng tôi được phép tính phí làm bản sao cho hồ sơ y tế của quý vị.
- Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cập nhật hay sửa lại hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi làm điều này, chúng tôi sẽ hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị để quyết định xem có nên thực hiện những điều này hay không.
- Quý vị có quyền biết thông tin y tế của quý vị có bị chia sẻ với những người khác hay không và bằng cách nào.

Nếu có thắc mắc hay quan tâm về sự riêng tư của thông tin y tế cá nhân của quý vị, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

E. Trách nhiệm của chúng tôi để cung cấp cho quý vị thông tin về chương trình chúng tôi, các nhà cung cấp trong hệ thống chúng tôi, và các dịch vụ được đài thọ của quý vị

Là một thành viên của OneCare Connect, quý vị có quyền lấy thông tin từ chúng tôi. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, chúng tôi có các dịch vụ thông dịch để trả lời mọi thắc mắc mà quý vị có thể có về chương trình y tế của chúng tôi. Để có một thông dịch viên, chỉ cần gọi chúng tôi tại **1-855-705-8823**. Dịch vụ này miễn phí cho quý vị. Các tài liệu của thành viên OneCare Connect hiện có bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt,



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

Tiếng Trung Đông, Tiếng Trung Quốc hoặc Tiếng Ả Rập. Chúng tôi cũng có thể cho quý vị thông tin bằng chữ in khổ lớn, chữ nổi braille, hay đĩa thu âm.

Nếu quý vị muốn thông tin về bất kỳ điều gì sau đây, gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ:

- Thông tin về cách chọn hay thay đổi chương trình
- Thông tin về chương trình chúng tôi, bao gồm:
 - Thông tin tài chánh
 - Chúng tôi đã được thành viên chương trình đánh giá như thế nào
 - Số lần thành viên khiếu nại
 - Cách rời khỏi chương trình chúng tôi
- Thông tin về các nhà cung cấp trong hệ thống chúng tôi và các nhà thuốc trong hệ thống chúng tôi, bao gồm:
 - Cách chọn hay thay đổi bác sĩ gia đình
 - Bảng cấp chuyên môn của các nhà cung cấp và các nhà thuốc trong hệ thống chúng tôi
 - Cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp trong hệ thống chúng tôi
- Thông tin về các dịch vụ và thuốc được đài thọ và về quy định mà quý vị phải tuân theo, bao gồm:
 - Các dịch vụ và thuốc được chương trình chúng tôi đài thọ
 - Các giới hạn trong phạm vi đài thọ và thuốc của quý vị
 - Các quy định mà quý vị phải tuân theo để nhận các dịch vụ và thuốc được đài thọ
- Thông tin về lý do tại sao một số thứ không được đài thọ và điều quý vị có thể làm về việc đó, bao gồm:
 - Trình bày bằng văn bản lý do một số thứ không được đài thọ
 - Thay đổi một quyết định đã đưa ra
 - Thanh toán một hóa đơn quý vị đã nhận

F. Các nhà cung cấp trong hệ thống không thể gửi hóa đơn trực tiếp cho quý vị

Bác sĩ, bệnh viện, và các nhà cung cấp khác trong hệ thống của chúng tôi không thể bắt quý vị thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ. Họ cũng không thể tính tiền quý vị nếu chúng tôi trả ít hơn số tiền nhà cung cấp dịch vụ đã tính. Để biết điều cần làm nếu một



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

nhà cung cấp trong hệ thống muốn tính tiền quý vị cho các dịch vụ được đài thọ, xem Chương 7.

G. Quý vị có quyền rời khỏi chương trình Cal MediConnect

Không ai có thể bắt quý vị ở lại chương trình của chúng tôi nếu quý vị không muốn.

- Quý vị có quyền nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua chương trình Medicare Nguyên Thủy (Original Medicare) hoặc Medicare Advantage.
- Quý vị có thể nhận các phúc lợi thuốc theo toa Medicare Phần D của quý vị từ một chương trình thuốc theo toa, hay từ một chương trình Medicare Advantage.
- Xin xem chương 10 để biết thêm thông tin về việc khi nào quý vị có thể tham gia vào một chương trình Medicare Advantage hoặc chương trình phúc lợi thuốc theo toa mới.
- Các phúc lợi Medi-Cal của quý vị sẽ tiếp tục được cung cấp thông qua CalOptima

H. Quý vị có quyền quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị

H1. Quý vị có quyền biết các chọn lựa điều trị của quý vị và quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị

Quý vị có quyền lấy toàn bộ thông tin từ các bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác khi quý vị nhận các dịch vụ. Bác sĩ của quý vị phải giải thích tình trạng của quý vị và các chọn lựa điều trị của quý vị theo một cách mà quý vị có thể hiểu. Quý vị có quyền:

- **Biết các chọn lựa của mình.** Quý vị có quyền được biết về tất cả các hình thức điều trị.
- **Biết các nguy cơ.** Quý vị có quyền được biết về mọi nguy cơ có liên quan. Quý vị phải được biết trước nếu bất cứ dịch vụ hay việc điều trị nào thuộc một thử nghiệm nghiên cứu. Quý vị có quyền từ chối các điều trị thử nghiệm.
- **Nhận một ý kiến thứ hai.** Quý vị có quyền gặp một bác sĩ khác trước khi quyết định việc điều trị.
- **Quý vị có thể nói “không.”** Quý vị có quyền từ chối bất kỳ điều trị nào. Điều này bao gồm quyền rời bệnh viện hay trung tâm y tế khác ngay cả khi bác sĩ của quý vị khuyên không nên. Quý vị cũng có quyền ngưng dùng thuốc theo toa. Nếu quý vị từ chối điều trị hay ngưng thuốc theo toa, quý vị sẽ không bị rút ra khỏi chương trình chúng tôi. Tuy nhiên, nếu quý vị từ chối điều trị hay ngưng dùng thuốc, quý vị chịu hoàn toàn trách nhiệm cho điều xảy ra với quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- **Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi giải thích lý do tại sao một nhà cung cấp đã từ chối chăm sóc.** Quý vị có quyền được giải thích từ chúng tôi nếu một nhà cung cấp đã từ chối chăm sóc quý vị mà quý vị tin là mình nên có.
- **Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đòi hỏi một dịch vụ hay một loại thuốc đã bị từ chối hay thường không được đòi hỏi.** Đây được gọi là một quyết định đòi hỏi. Chương 9 cho biết cách thức yêu cầu chương trình đưa ra một quyết định đòi hỏi.

H2. Quý vị có quyền nói điều mình muốn làm nếu quý vị không có khả năng tự quyết định việc chăm sóc y tế

Đôi khi người ta không có khả năng tự quyết định việc chăm sóc y tế cho chính họ. Trước khi điều đó xảy ra cho quý vị, quý vị có thể:

- **Điền đơn để cho một người nào quyền thực hiện các quyết định về chăm sóc y tế cho quý vị.**
- **Cung cấp cho bác sĩ của quý vị các hướng dẫn bằng văn bản** về cách quý vị muốn họ xử lý việc chăm sóc y tế cho quý vị nếu quý vị trở nên không thể nào tự quyết định được cho mình.

Tài liệu pháp lý mà quý vị có thể dùng để đưa ra các hướng dẫn của quý vị được gọi là bản chỉ thị trước (advance directive). Có các hình thức khác nhau về bản chỉ thị trước và tên khác nhau cho chúng. Các ví dụ là di chúc và một bản ủy quyền chăm sóc y tế.

Quý vị không buộc phải dùng một chỉ thị trước, nhưng quý vị có thể nếu quý vị muốn. Đây là điều cần làm:

- **Lấy mẫu đơn.** Quý vị có thể lấy mẫu đơn từ bác sĩ của quý vị, một luật sư, một cơ quan dịch vụ pháp lý, hay cán sự xã hội của quý vị. Các tổ chức cho người ta thông tin về Medicare hay Medi-Cal cũng có thể có mẫu đơn chỉ thị trước.
- **Điền đơn và ký tên vào.** Mẫu đơn này là một chứng từ pháp lý. Quý vị nên nghĩ đến việc nhờ một luật sư giúp quý vị chuẩn bị.
- **Đưa bản sao cho người cần biết về nó.** Quý vị nên đưa một bản sao mẫu đơn cho bác sĩ của quý vị. Quý vị cũng nên đưa một bản sao cho người mà quý vị chỉ định làm người quyết định thay cho quý vị. Quý vị cũng có thể muốn đưa các bản sao cho bạn thân hay người nhà. Nhớ giữ lại một bản sao tại nhà.
- **Nếu quý vị sắp nhập viện và đã ký một bản chỉ thị trước, mang theo một bản sao tới bệnh viện.**
 - Bệnh viện sẽ hỏi quý vị xem đã ký bản chỉ thị trước chưa và có mang theo không.
 - Nếu chưa ký một bản chỉ thị trước, bệnh viện có sẵn các mẫu đơn và sẽ hỏi xem quý vị có muốn ký tên vào một bản hay không.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

Xin nhớ rằng, việc điền bản chỉ thị trước hay không là sự chọn lựa của quý vị.

H3. Điều cần làm nếu hướng dẫn của quý vị không được thực hiện

Nếu quý vị đã ký tên vào bản chỉ thị trước, và quý vị tin rằng bác sĩ hay bệnh viện đã không làm theo hướng dẫn trong đó, quý vị có thể nộp đơn than phiền với Chương Trình Thanh Tra Cal MediConnect ở số **1-855-301-3077**.

I. Quý vị có quyền than phiền và yêu cầu chúng tôi tái xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra

Chương 9 cho quý vị biết điều quý vị có thể làm nếu có bất cứ vấn đề hay quan tâm nào về các dịch vụ chăm sóc được đài thọ cho quý vị. Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện một quyết định đài thọ, khiếu nại để thay đổi một quyết định đài thọ, hay than phiền.

Quý vị có quyền lấy thông tin về các khiếu nại và than phiền mà các thành viên khác đã nộp với chương trình chúng tôi. Để biết thông tin, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

I1. Điều cần làm nếu tin rằng quý vị đang bị đối xử bất công hay các quyền của quý vị không được tôn trọng

Nếu quý vị tin là quý vị bị đối xử bất công—và không phải do sự kỳ thị về các lý do liệt kê ở trang 151 —quý vị có thể xin giúp đỡ bằng những cách gọi cho:

- Văn Phòng Dịch Vụ.
- Chương Trình Tư Vấn và Bảo Vệ Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP). Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên lạc họ, xem Chương 2.
- Chương Trình Cal MediConnect Ombuds. Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên lạc họ, xem Chương 2.
- Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 bảy ngày trong tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048.

I2. Cách để biết thêm thông tin về các quyền lợi của quý vị

Có một số cách lấy thêm thông tin về quyền lợi của quý vị:

- Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.
- Gọi cho Chương Trình Tư Vấn và Bảo Vệ Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) tại địa phương quý vị. Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên lạc họ, xem Chương 2.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Gọi cho Chương Trình Cal MediConnect Ombuds. Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên lạc họ, xem Chương 2.
- Liên lạc Medicare.
 - Quý vị có thể vào trang mạng Medicare để đọc hay tải xuống mục “Quyền & Sự Bảo Vệ của Medicare (“Medicare Rights & Protections.”) (vào <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf>), hoặc
 - Gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, ngày trong tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048.

J. Trách nhiệm của quý vị như là một thành viên của chương trình

Là một thành viên của chương trình, quý vị có trách nhiệm thực hiện những điều được liệt kê ở dưới. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.

- **Đọc cuốn Cẩm Nang Thành Viên** để biết được đòi hỏi những gì và các quy định gì quý vị cần thực hiện để nhận các dịch vụ và thuốc được đòi hỏi. Để biết chi tiết về:
 - Các dịch vụ được đòi hỏi, xem Chương 3 và 4. Các chương đó cho quý vị biết những gì được đòi hỏi, những gì không được đòi hỏi, các quy định nào cần thực hiện, và quý vị cần trả cái gì.
 - Các thuốc được đòi hỏi, xin xem Chương 5 và 6.
- **Thông báo cho chúng tôi về bất cứ đòi hỏi nào về y tế hay thuốc theo toa khác** quý vị có. Chúng tôi phải bảo đảm rằng quý vị đang sử dụng tất cả các lựa chọn bảo hiểm khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế. Xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ nếu quý vị có bảo hiểm khác.
- **Thông báo cho bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế khác biết** rằng quý vị đã ghi danh vào chương trình của chúng tôi. Trình Thẻ ID Thành Viên của quý vị bất cứ khi nào nhận dịch vụ hay thuốc.
- Giúp bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế khác sự chăm sóc cho quý vị tốt nhất.
 - Cung cấp cho họ thông tin họ cần về quý vị và sức khỏe của quý vị. Tìm hiểu càng nhiều càng tốt về các vấn đề y tế của quý vị. Thực hiện các kế hoạch điều trị và các hướng dẫn mà quý vị và các nhà cung cấp của quý vị thỏa thuận với nhau.
 - Bảo đảm rằng bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp khác biết về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng. Điều này bao gồm các loại thuốc theo toa, không theo toa, vitamin, và thuốc bổ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Nếu quý vị có thắc mắc, hãy nhớ hỏi. Bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp khác phải giải thích mọi thứ theo một cách mà quý vị có thể hiểu. Nếu quý vị đưa ra một câu hỏi và không hiểu câu trả lời, hãy hỏi lại.
- **Xin thận trọng.** Chúng tôi mong tất cả các thành viên của chúng tôi tôn trọng quyền của các bệnh nhân khác. Chúng tôi cũng mong quý vị cư xử tôn trọng tại văn phòng bác sĩ, bệnh viện, và văn phòng của các nhà cung cấp khác.
- **Thanh toán số tiền mà quý vị thiếu.** Là một thành viên, quý vị chịu trách nhiệm những khoản thanh toán này:
 - Phí bảo hiểm Medicare Phần A và Medicare Phần B. Đối với hầu hết các thành viên OneCare Connect, Medi-Cal trả cho lệ phí bảo hiểm Medicare Phần A và Medicare Phần B.
 - Với một số các loại thuốc được đài thọ bởi chương trình, quý vị phải chi trả phần chia sẻ phí tổn của quý vị khi lấy thuốc. Đây là tiền phụ phí. Chương 6 cho biết quý vị sẽ phải chi trả gì cho thuốc của quý vị.
 - Nếu có các dịch vụ hay các loại thuốc không được bảo hiểm chúng tôi đài thọ, quý vị phải tự trả toàn bộ chi phí.
 - Nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi là không đài thọ cho một dịch vụ hay một loại thuốc, quý vị có thể khiếu nại. Xin xem Chương 9 để biết cách khiếu nại.
- **Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị chuyển đi nơi khác.** Nếu quý vị chuẩn bị chuyển đi, quan trọng là phải cho chúng tôi biết ngay. Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ.
 - Nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi, quý vị không thể ở lại chương trình này. Chỉ những người sống tại khu vực phục vụ của chúng tôi mới có thể nhận OneCare Connect. Chương 1 cho biết về khu vực phục vụ của chúng tôi.
 - Chúng tôi có thể giúp quý vị xem quý vị có dọn ra khỏi khu vực phục vụ của chúng tôi hay không. Trong thời gian ghi danh đặc biệt, quý vị có thể chuyển qua Medicare Nguyên Thủy hoặc ghi danh vào chương trình y tế hoặc thuốc theo toa của Medicare trong khu vực mới của quý vị. Chúng tôi có thể cho quý vị biết nếu chúng tôi có một chương trình trong khu vực mới của quý vị.
 - Ngoài ra, xin nhớ cho Medicare và Medi-Cal biết địa chỉ mới của quý vị khi quý vị dọn đi. Xin xem Chương 2 để biết các số điện thoại của Medicare và Medi-Cal.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 8: Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị

- Nếu quý vị dọn đi trong khu vực phục vụ của chúng tôi, chúng tôi cũng vẫn cần biết. Chúng tôi cần cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị để biết cách liên lạc quý vị.
- Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ để được trợ giúp nếu có thắc mắc hay quan tâm.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Chương này có nội dung gì?

Chương này có thông tin về quyền lợi của quý vị. Đọc chương này để tìm điều cần làm nếu:

- Quý vị gặp vấn đề hay than phiền về chương trình của quý vị.
- Quý vị cần một dịch vụ, vật dụng, hay loại thuốc mà chương trình của quý vị nói họ sẽ không chi trả.
- Quý vị không đồng ý với một quyết định mà chương trình của quý vị đã đưa ra về việc chăm sóc cho quý vị.
- Quý vị nghĩ các dịch vụ được đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt quá sớm.
- Quý vị có một vấn đề hay than phiền về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, bao gồm Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP), Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Trong Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS), và các dịch vụ tại các Trung Tâm Điều Dưỡng (Nursing Facility, NF).

Nếu có vấn đề hay quan tâm nào, quý vị chỉ cần đọc các phần của chương này áp dụng vào hoàn cảnh của quý vị. Chương này được chia thành các phần khác nhau để giúp quý vị dễ tìm thấy thông tin mà quý vị đang tìm.

Nếu quý vị đang gặp phải một vấn đề với các dịch vụ y tế hoặc các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn của quý vị

Quý vị nên nhận các dịch vụ chăm sóc, thuốc, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn mà bác sĩ quý vị và các nhà cung cấp khác xác định là cần thiết để chăm sóc quý vị, thuộc một phần trong chương trình chăm sóc. **Nếu quý vị có vấn đề gì với việc chăm sóc, quý vị có thể gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077 để xin giúp đỡ.** Chương này sẽ giải thích các lựa chọn khác nhau mà quý vị có cho các vấn đề và than phiền khác nhau, nhưng quý vị luôn có thể gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds để giúp quý vị giải quyết vấn đề của quý vị. Để biết thêm nguồn hỗ trợ để giúp giải quyết những quan tâm của quý vị và cách để liên lạc với họ, xin xem Chương 2 để biết thêm chi tiết về các chương trình thanh tra.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Mục Lục

Chương này có nội dung gì?	162
Nếu quý vị đang gặp phải một vấn đề với các dịch vụ y tế hoặc các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn của quý vị	162
Phần 1: Phần Giới Thiệu	165
Phần 1.1: Điều cần làm nếu quý vị gặp vấn đề	165
Phần 1.2: Các thuật ngữ pháp lý thì sao?	165
Phần 2: Nơi cần gọi để được trợ giúp	165
Phần 2.1: Nơi lấy thêm thông tin và trợ giúp	165
Phần 3: Vấn đề với phúc lợi của quý vị	167
Phần 3.1: Quý vị có nên dùng thủ tục này cho các quyết định và khiếu nại đài thọ không? Hoặc quý vị có muốn than phiền không?	167
Phần 4: Các quyết định đài thọ và khiếu nại	167
Phần 4.1: Tổng quan về các quyết định đài thọ và khiếu nại	167
Phần 4.2: Nhận sự trợ giúp với các quyết định đài thọ và khiếu nại	168
Phần 4.3: Phần nào trong chương này sẽ giúp quý vị?	169
Phần 5: Những vấn đề về các dịch vụ, vật dụng, và thuốc (không phải thuốc Phần D)	171
Phần 5.1: Khi nào cần dùng phần này	171
Phần 5.2: Yêu cầu một quyết định đài thọ	172
Phần 5.3: Khiếu Nại Cấp 1 về các dịch vụ, vật dụng, và thuốc (không phải thuốc Phần D).	174
Phần 5.4: Khiếu Nại Cấp 2 về các dịch vụ, vật dụng, và các loại thuốc (không phải thuốc Phần D).	179
Phần 5.5: Các vấn đề thanh toán.	183
Phần 6: Thuốc Phần D	185
Phần 6.1: Điều cần làm nếu quý vị có vấn đề khi lấy thuốc Phần D hay quý vị muốn chúng tôi trả lại tiền cho một loại thuốc Phần D	185



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 6.2: Một ngoại lệ là gì?	186
Phần 6.3: Các vấn đề quan trọng để biết về việc yêu cầu ngoại lệ	187
Phần 6.4: Cách thức yêu cầu một quyết định đài thọ về một loại thuốc Phần D hay bồi hoàn cho một loại Thuốc Phần D, kể cả một ngoại lệ	188
Phần 6.5: Khiếu Nại Cấp 1 cho thuốc Phần D	192
Phần 6.6: Khiếu Nại Cấp 2 cho thuốc Phần D	195
Phần 7: Yêu cầu chúng tôi đài thọ thời gian nằm viện lâu hơn	196
Phần 7.1: Tìm hiểu về các quyền lợi Medicare của quý vị	196
Phần 7.2: Khiếu Nại Cấp 1 để yêu cầu đổi ngày xuất viện của quý vị	197
Phần 7.3: Khiếu Nại Cấp 2 để xin đổi ngày xuất viện của quý vị	200
Phần 7.4: Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi bỏ lỡ hạn chót khiếu nại?	201
Phần 8: Điều cần làm nếu quý vị cho rằng dịch vụ chăm sóc tại gia của quý vị, chăm sóc trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay các dịch vụ tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) kết thúc quá sớm	203
Phần 8.1: Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trước thời gian đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt	203
Phần 8.2: Khiếu Nại Cấp 1 để tiếp tục việc chăm sóc của quý vị	204
Phần 8.3: Khiếu Nại Cấp 2 để tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho quý vị	206
Phần 8.4: Nếu quý vị bỏ lỡ hạn chót Khiếu Nại Cấp 1 thì sao?	207
Phần 9: Thực hiện khiếu nại của quý vị trên Cấp 2.	209
Phần 9.1: Các giai đoạn kế tiếp cho các dịch vụ và vật dụng của Medicare	209
Phần 9.2: Các giai đoạn kế tiếp cho các dịch vụ và vật dụng của Medi-Cal	210
Phần 10: Cách thức than phiền	210
Phần 10.1: Than phiền nội bộ	212
Phần 10.2: Than phiền ngoại bộ	214



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền(quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 1: Phần Giới Thiệu

Phần 1.1: Điều cần làm nếu quý vị gặp vấn đề

Chương này sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu gặp vấn đề với chương trình hoặc với các dịch vụ hoặc thanh toán của quý vị. Những tiến trình này đã được chấp thuận bởi Medicare và Medi-Cal. Mỗi tiến trình có một loạt quy định, thủ tục, và hạn chót phải được chúng tôi và quý vị tuân thủ..

Phần 1.2: Các thuật ngữ pháp lý thì sao?

Có những thuật ngữ pháp lý khó trong một số quy định và hạn chót tại chương này. Nhiều thuật ngữ trong số này có thể khó hiểu, vì thế chúng tôi đã dùng các từ ngữ đơn giản hơn thay thế cho một số thuật ngữ pháp lý. Chúng tôi sử dụng các từ viết tắt ít nhất có thể.

Ví dụ, chúng tôi sẽ nói:

- “Than phiền” thay vì “nộp đơn than phiền”
- “Quyết định đài thọ” thay vì “quyết định của tổ chức”, “xác định phúc lợi”, “xác định nguy cơ” hay “xác định việc đài thọ”
- “Quyết định đài thọ nhanh” thay vì “quyết định khẩn cấp”

Việc biết các thuật ngữ pháp lý chính xác có thể giúp quý vị biết thông tin rõ ràng hơn, vì vậy chúng tôi cũng cung cấp luôn các thuật ngữ này.

Phần 2: Nơi cần gọi để được trợ giúp

Phần 2.1: Nơi lấy thêm thông tin và trợ giúp

Đôi khi có thể nhầm lẫn khi bắt đầu hoặc thực hiện thủ tục xử lý cho một vấn đề. Điều này đặc biệt đúng nếu quý vị không cảm thấy khỏe hay có giới hạn về sức lực. Trong trường hợp khác, quý vị có thể không có kiến thức cần thiết để thực hiện bước kế tiếp.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Quý vị có thể được giúp đỡ từ Chương Trình Cal MediConnect Ombuds.

Nếu quý vị cần giúp đỡ, quý vị luôn luôn có thể gọi cho Chương Trình Cal MediConnect Ombuds. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds là một chương trình thanh tra có thể trả lời các thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu điều cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds không có liên hệ với chúng tôi hay với bất cứ công ty bảo hiểm hay chương trình y tế nào. Họ có thể giúp quý vị hiểu phải dùng thủ tục nào. Số điện thoại của Chương Trình Cal MediConnect Ombuds là 1-855-501-3077. Các dịch vụ này là miễn phí. Xin xem Chương 2 để biết thêm chi tiết về các chương trình thanh tra.

Quý vị có thể nhận trợ giúp từ Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ về Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (viết tắt là HICAP)

Quý vị cũng có thể gọi cho Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ về Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (tiếng Anh được gọi là Health Insurance Counseling and Advocacy Program, hoặc HICAP). Các nhân viên tư vấn HICAP có thể trả lời các thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu việc cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. HICAP không có mối liên hệ nào với chúng tôi hay với bất cứ công ty bảo hiểm hoặc chương trình y tế nào. HICAP đã huấn luyện các nhân viên tư vấn tại mỗi quận, và các dịch vụ đều miễn phí. Số điện thoại của HICAP là 1-800- 434-0222.

Nhận trợ giúp từ Medicare

Quý vị có thể gọi trực tiếp cho Medicare để được trợ giúp với các vấn đề. Đây là hai cách để xin trợ giúp từ Medicare:

- Gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. TDD/TTY: 1-877-486-2048. Cuộc gọi này miễn phí.
- Vào trang mạng Medicare tại <http://www.medicare.gov>

Để được giúp đỡ từ Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất (tiếng Anh là Quality Improvement Organization, QIO)

Tiểu bang của chúng ta có một tổ chức được gọi là Livanta. Đây là một nhóm bác sĩ và các nhà chuyên gia chăm sóc y tế khác giúp cải thiện phẩm chất chăm sóc cho người có Medicare. Livanta không có liên hệ với chương trình của chúng tôi.

Quý vị có thể gọi cho Livanta với các thắc mắc về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể than phiền về việc chăm sóc mà quý vị đã nhận nếu:

- Quý vị có vấn đề với phẩm chất chăm sóc,
- Quý vị cho rằng việc nằm viện của quý vị kết thúc quá sớm, hoặc



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Quý vị cho rằng các dịch vụ chăm sóc tại gia, chăm sóc tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hay trung tâm phục hồi ngoại chấn toàn diện (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) kết thúc quá sớm.

Quý vị có thể gọi cho Livanta tại 1-877-588-1123 hoặc vào trang mạng (www.BFCCQIOAREA5.com).

Phần 3: Vấn đề với phúc lợi của quý vị

Phần 3.1: Quý vị có nên dùng thủ tục này cho các quyết định và khiếu nại đài thọ không? Hoặc quý vị có muốn than phiền không?

Nếu có vấn đề hay quan tâm nào, quý vị chỉ cần đọc các phần của chương này có áp dụng vào hoàn cảnh của quý vị. Bảng ở dưới sẽ giúp quý vị tìm đúng phần của chương này cho các vấn đề hay than phiền.

Quý vị có vấn đề hay quan tâm gì về phúc lợi hay việc đài thọ cho quý vị không?

(Điều này bao gồm các vấn đề về chăm sóc y tế cụ thể, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, hay các loại thuốc theo toa có được đài thọ hay không, cách chúng được đài thọ, và các vấn đề liên quan tới việc thanh toán cho việc chăm sóc y tế hay các loại thuốc theo toa.)

Có.	Không
Vấn đề của tôi là về phúc lợi hay sự đài thọ. Vào Phần 4: “Các quyết định đài thọ và khiếu nại” ở trang 167 .	Vấn đề của tôi không phải là về phúc lợi hay sự đài thọ. Bỏ qua đến Phần 10: “Than phiền bằng cách nào” trên trang 210

Phần 4: Các quyết định đài thọ và khiếu nại

Phần 4.1: Tổng quan về các quyết định đài thọ và khiếu nại

Tiến trình xin các quyết định đài thọ và khiếu nại với các vấn đề liên quan tới phúc lợi và đài thọ của quý vị. Tiến trình này cũng bao gồm các vấn đề về thanh toán. Quý vị không chịu trách nhiệm cho chi phí Medicare ngoại trừ tiền phụ phí Phần D.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Quyết định đài thọ là gì?

Một quyết định đài thọ là một quyết định ban đầu mà chúng tôi đưa ra về phúc lợi và đài thọ của quý vị, hay về số tiền mà chúng tôi sẽ trả cho các dịch vụ y tế, vật dụng, hay các loại thuốc của quý vị. Chúng tôi đưa ra quyết định đài thọ bất cứ lúc nào chúng tôi quyết định đài thọ cho quý vị những gì, và chúng tôi trả bao nhiêu.

Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị không chắc là một dịch vụ, vật dụng, hay loại thuốc nào có được Medicare hay Medi-Cal đài thọ hay không, quý vị hoặc bác sĩ đều có thể yêu cầu một quyết định đài thọ trước khi bác sĩ quý vị cung cấp dịch vụ, vật dụng hoặc thuốc đó.

Khiếu nại là gì?

Một khiếu nại là một cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của chúng tôi và thay đổi nó nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã nhầm lẫn. Ví dụ, chúng tôi có thể quyết định là một dịch vụ, vật dụng, hay một loại thuốc mà quý vị muốn không được đài thọ, hay không còn được đài thọ bởi Medicare hoặc Medi-Cal. Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại.

Phần 4.2: Nhận sự trợ giúp với các quyết định đài thọ và khiếu nại

Tôi có thể gọi cho ai để được trợ giúp yêu cầu quyết định đài thọ hay khiếu nại?

Quý vị có thể hỏi bất cứ người nào trong những người này để xin trợ giúp:

- Gọi **Văn Phòng Dịch Vụ** tại **1-855-705-8823**.
- Gọi **Chương Trình Cal MediConnect Ombuds** để xin giúp miễn phí. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds có thể giúp quý vị ghi danh vào Cal MediConnect với các vấn đề về dịch vụ hay hóa đơn. Số điện thoại là 1-855-501-3077.
- Gọi cho **Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)** để xin trợ giúp miễn phí. HICAP là một tổ chức độc lập. Họ không liên hệ với chương trình này. Số điện thoại là 1-800-434-0222.
- Trao đổi với **bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác**. Bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác có thể xin một quyết định đài thọ hoặc khiếu nại thay cho quý vị.
- Trao đổi với một **người bạn hay người nhà** và nhờ họ hành động thay cho quý vị. Quý vị có thể chỉ định một người khác làm “người đại diện” của quý vị để xin quyết định đài thọ hay khiếu nại.
 - Nếu quý vị muốn một người bạn, thân nhân, hay một người khác làm người đại diện cho quý vị, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ và xin mẫu đơn “Chỉ Định Người Đại Diện.” Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn đó trên trang mạng của Medicare tại



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

<https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> hay trên trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org/onecareconnect**. Đơn này sẽ cho phép người đó hành động thay cho quý vị. Quý vị phải đưa cho chúng tôi một bản sao đã được ký tên.

- **Quý vị cũng có quyền yêu cầu một luật sư** hành động thay cho quý vị. Quý vị có thể gọi luật sư riêng của quý vị, hay lấy tên của một luật sư từ hiệp hội luật sư địa phương hay dịch vụ giới thiệu khác. Một số nhóm pháp lý sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ pháp lý miễn phí nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn. Nếu muốn một luật sư đại diện quý vị, quý vị sẽ cần điền đơn Chỉ Định Người Đại Diện.
 - Tuy nhiên, **quý vị không buộc phải có một luật sư** để xin bất cứ quyết định đài thọ hay khiếu nại nào.

Phần 4.3: Phần nào trong chương này sẽ giúp quý vị?

Có bốn loại tình huống khác nhau liên quan tới các quyết định đài thọ và khiếu nại. Mỗi tình huống đều có các quy định và thời hạn khác nhau. Chúng tôi tách chương này thành các phần khác nhau để giúp quý vị tìm các quy định mà quý vị cần thực hiện. **Quý vị chỉ cần đọc phần nào áp dụng cho vấn đề của quý vị:**

- **Phần 5 ở trang 171** cung cấp cho quý vị thông tin nếu quý vị có vấn đề gì về các dịch vụ, vật dụng, và thuốc (nhưng **không** phải thuốc Phần D). Ví dụ, áp dụng phần này nếu:
 - Quý vị không đang được chăm sóc y tế như quý vị muốn, và quý vị tin rằng việc chăm sóc này được đài thọ bởi chương trình chúng tôi.
 - Chúng tôi đã không chấp thuận các dịch vụ, vật dụng, hay thuốc mà bác sĩ của quý vị muốn cấp cho quý vị, và quý vị tin rằng việc chăm sóc này nên được đài thọ.
 - **LƯU Ý:** Chỉ áp dụng Phần 5 nếu đây là các loại thuốc **không** được đài thọ bởi Phần D. Thuốc trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ với một dấu hoa thị (*) không được đài thọ bởi Phần D. Xem Phần 6 ở trang 185 về *khiếu nại thuốc Phần D*.
 - Quý vị đã được chăm sóc y tế hay các dịch vụ mà quý vị cho rằng quý vị nên được đài thọ, nhưng chúng tôi không trả cho việc chăm sóc này.
 - Quý vị đã nhận và đã trả cho các dịch vụ y tế hay vật dụng mà quý vị đã nghĩ được đài thọ, và quý vị muốn chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Quý vị được cho biết rằng việc đài thọ cho việc chăm sóc mà quý vị đã và đang nhận sẽ bị cắt giảm hay ngưng lại, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.
 - **LƯU Ý:** Nếu sẽ ngưng đài thọ cho việc chăm sóc tại bệnh viện, chăm sóc y tế tại gia, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay các dịch vụ tại Trung Tâm Phục Hồi Ngoại Chấn Toàn Diện (CORF), quý vị cần đọc một phần riêng biệt của chương này vì những quy định đặc biệt được áp dụng với các hình thức chăm sóc này. Xem Phần 7 và 8 ở trang 196 và 203.
- **Phần 6 ở trang 185** cho quý vị thông tin về các loại thuốc Phần D. Ví dụ, áp dụng phần này nếu:
 - Quý vị muốn yêu cầu chúng tôi tạo ngoại lệ để đài thọ một loại thuốc Phần D không có trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ (Danh Sách Thuốc) của chúng tôi.
 - Quý vị muốn yêu cầu chúng tôi bỏ các giới hạn về số lượng thuốc mà quý vị có thể nhận.
 - Quý vị muốn yêu cầu chúng tôi đài thọ một loại thuốc đòi hỏi phải được chấp thuận trước.
 - Chúng tôi đã không chấp thuận yêu cầu hay ngoại lệ của quý vị, và quý vị, bác sĩ của quý vị, hay người kê toa khác cho rằng chúng tôi nên chấp thuận.
 - Quý vị muốn yêu cầu chúng tôi trả cho một loại thuốc theo toa mà quý vị đã thanh toán. (Đây là yêu cầu một quyết định đài thọ về việc thanh toán.)
- **Phần 7 ở trang 196** cung cấp cho quý vị thông tin về cách yêu cầu chúng tôi đài thọ cho việc ở nội trú tại bệnh viện lâu hơn, nếu quý vị cho rằng bác sĩ cho quý vị xuất viện quá sớm. Áp dụng phần này nếu:
 - Quý vị đang ở trong bệnh viện và cho rằng bác sĩ đã yêu cầu quý vị xuất viện quá sớm.
- **Phần 8 ở trang 203** cung cấp cho quý vị thông tin nếu quý vị cho rằng dịch vụ chăm sóc tại gia, việc chăm sóc trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay các dịch vụ tại Trung Tâm Phục Hồi Ngoại Chấn Toàn Diện (CORF) kết thúc quá sớm.

Nếu quý vị không chắc quý vị nên áp dụng phần nào, xin vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.

Nếu quý vị cần giúp đỡ hay cần thông tin khác, xin vui lòng gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 5: Những vấn đề về các dịch vụ, vật dụng, và thuốc (không phải thuốc Phần D)

Phần 5.1: Khi nào cần dùng phần này

Phần này trình bày về điều cần làm nếu quý vị gặp vấn đề với phúc lợi của quý vị về y tế, sức khoẻ hành vi, và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS). Quý vị cũng có thể áp dụng phần này cho các vấn đề về thuốc **không** được đài thọ bởi Phần D. Các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ với một dấu hoa thị (*) **không** được đài thọ bởi Phần D. Xem Phần 6 về Khiếu Nại thuốc Phần D.

Phần này cho quý vị biết điều cần làm nếu quý vị gặp bất cứ tình huống nào sau đây:

1. Quý vị cho rằng chúng tôi có đài thọ về y tế, sức khoẻ hành vi, hay các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) mà quý vị cần nhưng lại không nhận được.

Điều quý vị có thể làm: Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định đài thọ. Vào Phần 5.2 ở trang 172 để biết thông tin về việc yêu cầu một quyết định đài thọ.

2. Chúng tôi đã không chấp thuận dịch vụ chăm sóc mà bác sĩ của quý vị muốn cung cấp cho quý vị, và quý vị cho rằng chúng tôi nên đài thọ.

Điều quý vị có thể làm: Quý vị có thể khiếu nại quyết định không chấp thuận dịch vụ chăm sóc đó của chúng tôi. Vào Phần 5.3 ở trang 174 để biết thông tin về việc khiếu nại.

3. Quý vị đã nhận được dịch vụ hay vật dụng mà quý vị nghĩ rằng chúng tôi đài thọ, nhưng chúng tôi sẽ không thanh toán.

Điều quý vị có thể làm: Quý vị có thể khiếu nại quyết định không thanh toán của chúng tôi. Vào Phần 5.3 ở trang 174 để biết thông tin về việc khiếu nại.

4. Quý vị đã nhận và đã thanh toán cho các dịch vụ hay vật dụng y tế mà quý vị đã cho rằng được đài thọ, và quý vị muốn chương trình hoàn tiền lại cho quý vị đối với dịch vụ hay vật dụng đó.

Điều quý vị có thể làm: Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị. Vào Phần 5.5 ở trang 183 để biết thông tin về việc yêu cầu chúng tôi thanh toán.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

5. Chúng tôi cắt giảm hay ngưng việc đài thọ một dịch vụ nào đó cho quý vị, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Điều quý vị có thể làm: Quý vị có thể khiếu nại quyết định cắt giảm hay ngưng dịch vụ của chúng tôi. Vào Phần 5.3 ở trang 174 để biết thông tin về việc khiếu nại.

LƯU Ý: Nếu việc đài thọ bị ngưng lại là dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, chăm sóc y tế tại gia, chăm sóc tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hay các dịch vụ tại Trung Tâm Phục Hồi Ngoại Chấn Toàn Diện (CORF), các quy định đặc biệt sẽ được áp dụng. Đọc Phần 7 hay 8 ở trang 196 và 203 để tìm hiểu thêm.

Phần 5.2: Yêu cầu một quyết định đài thọ

Cách thức yêu cầu một quyết định đài thọ để nhận được các dịch vụ y tế, sức khỏe hành vi, hay một số dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (các dịch vụ MSSP, CBAS, hay NF)

Để yêu cầu xin một quyết định đài thọ, hãy gọi, viết thư, hay chuyển fax cho chúng tôi, hay yêu cầu người đại diện hay bác sĩ của quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định.

- Quý vị có thể gọi cho chúng tôi tại: **1-855-705-8823** TDD/TTY: **1-800-735-2929**.
- Quý vị cũng có thể fax cho chúng tôi tại số: 1-714-246-8711.
- Quý vị có thể viết thư cho chúng tôi tại:

OneCare Connect
Attention: Customer Service Department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Phải mất bao lâu mới có một quyết định đài thọ?

Thường mất đến 14 ngày theo lịch kể từ khi quý vị yêu cầu. Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định của chúng tôi trong vòng 14 ngày theo lịch, quý vị có thể khiếu nại.

Đôi khi chúng tôi cần thêm thời gian, và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết rằng chúng tôi cần tối đa thêm 14 ngày theo lịch nữa. Lá thư sẽ giải thích tại sao cần thêm thời gian.

Tôi có thể nhận được quyết định đài thọ nhanh hơn không?

Có Nếu quý vị cần được trả lời nhanh hơn vì sức khỏe của quý vị, hãy yêu cầu chúng tôi đưa ra một “quyết định đài thọ nhanh.” Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 72 giờ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Tuy nhiên, đôi khi chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết rằng chúng tôi cần thêm tối đa là 14 ngày theo lịch. Lá thư sẽ giải thích tại sao cần thêm thời gian.

Từ ngữ pháp lý của “quyết định đài thọ nhanh” là “quyết định cấp tốc.”

Yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh:

- Nếu quý vị yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh, hãy bắt đầu bằng cách gọi điện thoại hay chuyển fax cho chương trình chúng tôi để yêu cầu chúng tôi đài thọ dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn.
- Quý vị có thể gọi cho chúng tôi tại **1-855-705-8823** hay chuyển fax cho chúng tôi tại 1 714-246-8711. Để biết thêm chi tiết về cách liên lạc với chúng tôi, vào Chương 2.
- Quý vị cũng có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị hay người đại diện của quý vị gọi cho chúng tôi

Sau đây là các quy định khi yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh:

Quý vị phải đáp ứng hai yêu cầu sau đây để lấy một quyết định đài thọ nhanh:

1. Quý vị có thể lấy một quyết định đài thọ nhanh **chỉ khi quý vị đang yêu cầu sự đài thọ cho việc chăm sóc hay vật dụng mà quý vị chưa nhận được.** (Quý vị không thể lấy một quyết định đài thọ nhanh nếu quý vị yêu cầu thanh toán cho việc chăm sóc hay một vật dụng mà quý vị đã nhận rồi.)
2. Quý vị có thể nhận được quyết định đài thọ nhanh **chỉ khi hạn chót thông thường 14 ngày theo lịch có thể gây hại nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị hoặc làm tổn thương khả năng hoạt động của quý vị.**
 - Nếu bác sĩ của quý vị nói rằng quý vị cần một quyết định đài thọ nhanh, chúng tôi sẽ tự động cấp cho quý vị.
 - Nếu quý vị xin một quyết định đài thọ nhanh mà không có sự hỗ trợ của bác sĩ của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định xem quý vị có thể cần một quyết định đài thọ nhanh hay không.
 - Nếu chúng tôi quyết định rằng sức khỏe của quý vị không đáp ứng các yêu cầu cho một quyết định đài thọ nhanh, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư. Thay vào đó, chúng tôi cũng sẽ dùng hạn chót thông thường là 14 ngày theo lịch.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Lá thư này sẽ cho quý vị biết nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh, chúng tôi sẽ tự động cấp cho quý vị một quyết định đài thọ nhanh.
- Lá thư này cũng sẽ cho biết cách thức quý vị có thể nộp đơn “than phiền nhanh” về quyết định của chúng tôi khi cấp cho quý vị một quyết định đài thọ thông thường thay vì quyết định đài thọ nhanh theo yêu cầu của quý vị. Để biết thêm thông tin về tiến trình than phiền, bao gồm cả than phiền nhanh, xem Phần 10 ở trang 210.

Nếu quyết định đài thọ là Có, khi nào tôi sẽ nhận được dịch vụ hay vật dụng này?

Quý vị sẽ được chấp thuận (cho phép trước) để nhận dịch vụ hay vật dụng này trong vòng 14 ngày theo lịch (đối với một quyết định đài thọ thông thường) hoặc 72 giờ (đối với một quyết định đài thọ nhanh) kể từ khi quý vị yêu cầu. Nếu chúng tôi đã gia hạn thời gian cần thiết để đưa ra quyết định đài thọ của chúng tôi, chúng tôi sẽ chấp thuận đài thọ vào cuối thời gian gia hạn.

Nếu quyết định đài thọ là Không, làm sao tôi biết được?

Nếu câu trả lời là **Không**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết các lý do tại sao chúng tôi nói **Không**.

- Nếu chúng tôi nói **Không**, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định này bằng cách khiếu nại. Khiếu nại có nghĩa là yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của chúng tôi khi từ chối đài thọ.
- Nếu quý vị quyết định khiếu nại, nghĩa là quý vị sẽ tiến tới Cấp 1 của tiến trình khiếu nại (đọc phần tiếp theo để biết thêm thông tin).

Phần 5.3: Khiếu Nại Cấp 1 về các dịch vụ, vật dụng, và thuốc (không phải thuốc Phần D)

Khiếu nại là gì?

Một khiếu nại là một cách chính thức yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của chúng tôi và thay đổi nó nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã nhầm lẫn. Nếu quý vị, hay bác sĩ quý vị, hoặc nhà cung cấp khác không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Quý vị phải bắt đầu khiếu nại ở Cấp 1. Nếu cần trợ giúp vào bất cứ giai đoạn nào trong tiến trình khiếu nại, quý vị có thể gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077. Chương Trình

Cal MediConnect Ombuds không có liên kết với chúng tôi hay với bất cứ công ty bảo hiểm hay chương trình y tế nào.

Khiếu Nại Cấp 1 là gì?

Khiếu Nại Cấp 1 là khiếu nại đầu tiên với chương trình của chúng tôi. Chúng tôi sẽ duyệt xét quyết định đài thọ của chúng tôi để xem nó có đúng không. Nhân viên duyệt xét sẽ không phải là người đã đưa ra quyết định đài thọ ban đầu. Khi chúng tôi hoàn tất việc duyệt xét, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi bằng văn bản.

Sau khi duyệt xét, nếu chúng tôi cho quý vị biết rằng dịch vụ hay vật dụng đó không được đài thọ, hồ sơ quý vị có thể được chuyển tới Khiếu Nại Cấp 2.

Làm thế nào để tôi thực hiện Khiếu Nại Cấp 1?

- Để bắt đầu khiếu nại, quý vị, bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác, hoặc người đại diện của quý vị phải liên lạc với chúng tôi. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi tại **1-855-705-8823**. Để biết thêm chi tiết về cách liên lạc với chúng tôi về việc khiếu nại, xem Chương 2.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cấp “khiếu nại thông thường” hay “khiếu nại nhanh.”
- Nếu quý vị yêu cầu một khiếu nại thông thường hay khiếu nại nhanh, hãy thực hiện khiếu nại đó bằng văn bản hay gọi cho chúng tôi.

Sơ Lược: Cách thức thực hiện Khiếu Nại Cấp 1

Quý vị, bác sĩ hay người đại diện của quý vị có thể viết văn bản về yêu cầu của quý vị và gửi qua đường bưu điện hay chuyển fax đến cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu khiếu nại bằng cách gọi điện thoại cho chúng tôi

- Yêu cầu **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày có quyết định mà quý vị đang khiếu nại. Nếu bỏ lỡ hạn chót vì một lý do chính đáng, quý vị vẫn có thể khiếu nại (xem trang 197).
- Nếu quý vị khiếu nại bởi vì chúng tôi đã nói với quý vị rằng dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận sẽ thay đổi hay ngưng, **quý vị có ít ngày hơn để khiếu nại** nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi khiếu nại của quý vị đang tiến hành (xem trang 176).
- Tiếp tục đọc phần này để biết hạn chót nào áp dụng cho việc khiếu nại của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Quý vị có thể nộp một văn bản yêu cầu tới địa chỉ sau đây:

OneCare Connect
Attention: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

- Quý vị có thể nộp yêu cầu của quý vị trên mạng tại:
https://www.caloptima.org/en/Members/OneCareConnect/YourRightsAndResponsibilities/HowToFileAnAppealOrGrievance/OC_OnlineGrievanceForm.aspx
- Quý vị cũng có thể yêu cầu một khiếu nại bằng cách gọi chúng tôi tại **1-855-705-8823**.
- Chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị cho biết là chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó.

Thuật ngữ pháp lý của “khiếu nại nhanh” là “tái xét khẩn cấp”.

Người khác có thể thực hiện khiếu nại cho tôi được không?

CÓ. Bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác có thể thực hiện khiếu nại cho quý vị. Ngoài ra, một người nào đó, ngoài bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác đều có thể thực hiện khiếu nại cho quý vị, nhưng trước hết quý vị phải điền mẫu Chỉ Định Người Đại Diện. Mẫu này sẽ cho phép người đó hành động thay cho quý vị.

Để lấy mẫu Chỉ Định Người Đại Diện, gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ và yêu cầu một mẫu đơn, hay vào mạng Medicare tại

<https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf>

hay trang mạng của chúng tôi tại https://www.caloptima.org/en/Members/OneCareConnect/YourRightsAndResponsibilities/HowToFileAnAppealOrGrievance/OC_OnlineGrievanceForm.aspx.

Nếu khiếu nại đến từ một người khác không phải là quý vị, bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác, chúng tôi phải nhận được mẫu Chỉ Định Người Đại Diện được điền đầy đủ, trước khi chúng tôi có thể duyệt xét khiếu nại đó.

Tôi có bao nhiêu thời gian để khiếu nại?

Quý vị phải yêu cầu khiếu nại **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày trên lá thư mà chúng tôi đã gửi cho quý vị về quyết định của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Nếu quý vị bỏ lỡ hạn chót này và có lý do chính đáng khi bỏ lỡ, chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian khiếu nại. Các ví dụ về lý do chính đáng là: quý vị bệnh nặng, hay chúng tôi đã cung cấp thông tin sai về hạn chót yêu cầu một khiếu nại.

LƯU Ý: Nếu quý vị khiếu nại bởi vì chúng tôi đã nói với quý vị rằng dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận sẽ thay đổi hay ngưng, **quý vị có ít ngày hơn để khiếu nại** nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi khiếu nại của quý vị đang tiến hành. Đọc *"Phúc lợi của tôi sẽ tiếp tục trong khi tiến hành khiếu nại Cấp 1 hay không"* ở trang 179 để biết thêm thông tin.

Tôi có thể có một bản sao hồ sơ của tôi không?

Có. Quý vị có thể lấy một bản sao bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.

Bác sĩ của tôi có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin về khiếu nại của tôi không?

Có, quý vị và bác sĩ của quý vị có thể cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin để hỗ trợ khiếu nại của quý vị.

Chương trình sẽ đưa ra quyết định về khiếu nại như thế nào?

Chúng tôi xem xét cẩn thận tất cả thông tin về yêu cầu của quý vị đối với việc đài thọ chăm sóc y tế. Sau đó, chúng tôi kiểm tra xem chúng tôi có thực hiện tất cả các quy định khi chúng tôi nói **Không** với yêu cầu của quý vị hay không. Nhân viên duyệt xét sẽ không phải là người đã đưa ra quyết định ban đầu.

Nếu cần thêm thông tin, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị hay bác sĩ của quý vị cung cấp.

Khi nào tôi sẽ được biết về một quyết định khiếu nại "thông thường"?

Chúng tôi phải cho quý vị một câu trả lời trong vòng 30 ngày lịch sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị quyết định của chúng tôi sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.

- Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian, hay nếu chúng tôi cần thu thập thêm thông tin, chúng tôi có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Nếu chúng tôi quyết định cần thêm ngày để quyết định, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích tại sao chúng tôi cần thêm thời gian.
- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không nên cần thêm ngày, quý vị có thể nộp đơn xin "than phiền nhanh" về quyết định cần thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn than phiền nhanh, chúng tôi sẽ trả lời cho quý vị về than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ. Để biết thêm thông tin về tiến trình than phiền, bao gồm cả than phiền nhanh, xem Phần 10 ở trang 210.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Nếu chúng tôi không trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch, hay chậm nhất vào cuối ngày được thêm (nếu chúng tôi đã gia hạn), chúng tôi sẽ tự động gửi hồ sơ của quý vị tới Cấp 2 của tiến trình khiếu nại nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medicare. Quý vị sẽ được thông báo khi điều này xảy ra. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medi-Cal, quý vị sẽ cần phải tự nộp đơn Khiếu Nại Cấp 2. Để biết thêm thông tin về tiến trình Khiếu Nại Cấp 2, vào Phần 5.4 ở trang 179.

Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải chấp thuận hay cấp đài thọ trong vòng 30 ngày theo lịch, sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medicare, lá thư này sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã gửi hồ sơ của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập để được Khiếu Nại Cấp 2. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medi-Cal, lá thư này sẽ cho quý vị biết cách tự làm đơn Khiếu Nại Cấp 2. Để biết thêm thông tin về tiến trình Khiếu Nại Cấp 2, vào Phần 5.4 ở trang 179.

Khi nào tôi sẽ được biết về quyết định khiếu nại “nhanh”?

Nếu quý vị yêu cầu một khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ phúc đáp cho quý vị trong vòng 72 giờ, sau khi nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi sớm hơn nếu bệnh trạng của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm vậy.

- Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian, hay nếu chúng tôi cần thu thập thêm thông tin, chúng tôi có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Nếu chúng tôi quyết định cần thêm ngày để quyết định, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích tại sao chúng tôi cần thêm thời gian.
- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không nên cần thêm ngày, quý vị có thể nộp đơn xin “than phiền nhanh” về quyết định cần thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn than phiền nhanh, chúng tôi sẽ trả lời cho quý vị về than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ. Để biết thêm thông tin về tiến trình than phiền, bao gồm cả than phiền nhanh, xem Phần 10 ở trang 210.
- Nếu chúng tôi không trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ, hay vào ngày gia hạn cuối cùng (nếu chúng tôi đã gia hạn), chúng tôi sẽ tự động gửi hồ sơ của quý vị tới Cấp 2 của tiến trình khiếu nại nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medicare. Quý vị sẽ được thông báo khi điều này xảy ra. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medi-Cal, quý vị sẽ



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

cần phải tự nộp đơn Khiếu Nại Cấp 2. Để biết thêm thông tin về tiến trình Khiếu Nại Cấp 2, vào Phần 5.4 ở trang 179.

Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cho phép hay cấp đài thọ trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medicare, lá thư này sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã gửi hồ sơ của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập để được Khiếu Nại Cấp 2. Nếu vấn đề của quý vị là về việc đài thọ một dịch vụ hay vật dụng Medi-Cal, lá thư này sẽ cho quý vị biết cách tự làm đơn Khiếu Nại Cấp 2. Để biết thêm thông tin về tiến trình Khiếu Nại Cấp 2, vào Phần 5.4 ở trang 179.

Các phúc lợi của tôi có được tiếp tục trong suốt tiến trình khiếu nại Cấp 1 không?

Nếu chúng tôi quyết định thay đổi hoặc ngưng đài thọ cho dịch vụ hay vật dụng mà trước đây đã được chấp thuận, chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị trước khi hành động. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định, quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại Cấp 1 và yêu cầu chúng tôi tiếp tục các phúc lợi của quý vị cho dịch vụ hay vật dụng. Quý vị phải **yêu cầu vào hoặc trước ngày nào đến sau dưới đây** để yêu cầu tiếp tục các phúc lợi của quý vị:

- Trong vòng 10 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo hành động; hoặc
- Ngày hành động dự định có hiệu lực.

Nếu quý vị đáp ứng hạn chót này, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ hay vật dụng bị tranh chấp trong khi việc khiếu nại của quý vị đang tiến hành.

Phần 5.4: Khiếu Nại Cấp 2 về các dịch vụ, vật dụng, và các loại thuốc (không phải thuốc Phần D)

Nếu chương trình nói Không ở Cấp 1, điều gì xảy ra tiếp theo?

- Nếu chúng tôi nói **Không** đối với một phần hay tất cả Khiếu Nại Cấp 1, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư. Thư này sẽ cho quý vị biết dịch vụ hay vật dụng có thường được đài thọ bởi Medicare hay Medi-Cal hay không.
- Nếu vấn đề của quý vị là về một dịch vụ hay vật dụng **Medicare**, chúng tôi sẽ tự động gửi hồ sơ quý vị tới Cấp 2 của tiến trình khiếu nại ngay khi Khiếu nại Cấp 1 hoàn tất.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Nếu vấn đề của quý vị là về một dịch vụ hay vật dụng **Medi-Cal**, quý vị sẽ cần tự nộp đơn Khiếu nại Cấp 2. Thư này sẽ cho quý vị biết cách làm. Thông tin cũng có bên dưới.

Khiếu Nại Cấp 2 là gì?

Khiếu Nại Cấp 2 là khiếu nại thứ hai, được thực hiện bởi một tổ chức độc lập không liên hệ với chương trình của chúng tôi.

Vấn đề của tôi là về một dịch vụ hay vật dụng Medi-Cal. Làm thế nào để tôi thực hiện Khiếu Nại Cấp 2?

Khiếu Nại Cấp 2 về các dịch vụ và vật dụng Medi-Cal được gọi là một “Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.” Nếu bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác yêu cầu một dịch vụ hay vật dụng mà chúng tôi sẽ không chấp thuận, hay chúng tôi sẽ không tiếp tục thanh toán cho một dịch vụ hay vật dụng mà quý vị đã nhận, quý vị có quyền yêu cầu xin một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Trong hầu hết các trường hợp, **quý vị có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** sau khi thông báo về “Quyền Yêu Cầu Phiên Điều Trần của Quý Vị” được gửi tới quý vị.

LƯU Ý: Nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang bởi vì chúng tôi đã nói với quý vị rằng dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận sẽ thay đổi hay ngưng, **quý vị có ít ngày hơn để nộp yêu cầu** nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị đang tiến hành. Đọc “*Phúc lợi của tôi sẽ tiếp tục trong khi tiến hành khiếu nại Cấp 2 hay không*” ở trang 181 để biết thêm thông tin.

Có hai cách để yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang:

1. Quý vị có thể điền mẫu đơn “Yêu Cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang” tại mặt sau của thông báo quyết định. Quý vị nên cung cấp tất cả thông tin theo yêu cầu như họ tên, địa chỉ, số điện thoại của quý vị, tên của chương trình hay quận đã có hành động chống lại quý vị, (các) chương trình trợ giúp liên quan, và một lý do chi tiết tại sao quý vị lại muốn một phiên điều trần. Sau đó, quý vị có thể nộp yêu cầu của quý vị theo một trong những cách sau đây:
 - Nộp cho sở phúc lợi của quận tại địa chỉ được ghi trên thông báo.
 - Nộp cho Cơ Quan An Sinh Xã Hội California (California Department of Social Services) theo địa chỉ:

State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 94244-2430



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Chuyển fax tới Nha Điều Trần Tiểu Bang tại số 916-651-5210 hay 916-651-2789.
- 2. Quý vị có thể gọi cho Cơ Quan An Sinh Xã Hội California tại số 1-800-952-5253. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-800-952-8349. Nếu quý vị quyết định yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại, quý vị nên biết là các đường dây điện thoại rất bận.

Vấn đề của tôi là về một dịch vụ hay vật dụng Medicare. Điều gì sẽ xảy ra ở Khiếu Nại Cấp 2?

Một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (tiếng Anh là Independent Review Entity, IRE) sẽ duyệt xét kỹ lưỡng quyết định Cấp 1 và quyết định xem nó có nên được thay đổi hay không.

- Quý vị không cần yêu cầu Khiếu Nại Cấp 2. Chúng tôi sẽ tự động gửi mọi quyết định từ chối (toàn bộ hay một phần) tới IRE. Quý vị sẽ được thông báo khi điều này xảy ra.
- IRE được Medicare ủy quyền và không liên kết gì với chương trình này.
- Quý vị có thể lấy một bản sao bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.

IRE phải phúc đáp cho quý vị về Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi họ nhận được khiếu nại của quý vị. Quy định này áp dụng nếu quý vị đã gửi khiếu nại của quý vị trước khi nhận được các dịch vụ hay vật dụng y tế.

- Tuy nhiên, nếu IRE cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị, họ có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Nếu IRE cần thêm ngày để đưa ra quyết định, họ sẽ cho quý vị biết qua thư.

Nếu quý vị đã có “khiếu nại nhanh” ở Cấp 1, quý vị sẽ tự động có một khiếu nại nhanh Cấp 2. IRE phải trả lời quý vị trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

- Tuy nhiên, nếu IRE cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị, họ có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nữa. Nếu IRE cần thêm ngày để đưa ra quyết định, họ sẽ cho quý vị biết qua thư.

Liệu các phúc lợi của tôi có được tiếp tục trong thời gian khiếu nại Cấp 2 không?

Nếu vấn đề của quý vị là về một dịch vụ hay vật dụng được đài thọ bởi Medicare, các phúc lợi cho dịch vụ hay vật dụng đó sẽ **không** được tiếp tục trong suốt tiến trình khiếu nại Cấp 2 với Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập.

Nếu vấn đề của quý vị là về một dịch vụ hay vật dụng được đài thọ bởi Medi-Cal và quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, các phúc lợi Medi-Cal của quý vị cho dịch vụ hay vật dụng đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định từ phiên điều trần. Quý vị phải yêu cầu **vào hoặc trước ngày nào đến sau dưới đây** để yêu cầu tiếp tục các phúc lợi của quý vị:



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Trong vòng 10 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thư thông báo đến quý vị rằng đã giữ nguyên quyết định bất lợi về phúc lợi (quyết định khiếu nại Cấp 1); hoặc
- Ngày hành động dự định có hiệu lực

Nếu quý vị đáp ứng hạn chót này, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ hay vật dụng bị tranh chấp cho đến khi quyết định điều trần được thực hiện.

Làm thế nào để tôi có thể biết về quyết định này?

Nếu Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị đã là một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, Cơ Quan An Sinh Xã Hội California sẽ gửi quý vị một lá thư giải thích quyết định của họ.

- Nếu quyết định của Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là **Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải tuân thủ quyết định đó. Chúng tôi phải hoàn tất (các) hành động được mô tả trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được một bản sao của quyết định này.
- Nếu quyết định của Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là **Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, nghĩa là họ đồng ý với quyết định Cấp 1. Chúng tôi có thể ngưng bất cứ khoản trợ cấp tạm trong khi chờ thụ lý mà quý vị đang nhận.

Nếu Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị đã tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập của Medicare (IRE), họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích quyết định của họ.

- Nếu IRE nói **Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải chấp thuận việc đài thọ chăm sóc y tế trong vòng 72 giờ, hay cung cấp cho quý vị dịch vụ hay vật dụng trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được quyết định của IRE. Nếu quý vị có một cuộc khiếu nại nhanh, chúng tôi phải cho phép việc đài thọ chăm sóc y tế, hay cung cấp cho quý vị dịch vụ hay vật dụng trong vòng 72 giờ, kể từ ngày chúng tôi nhận được quyết định của IRE.
- Nếu IRE nói **Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, nghĩa là họ đồng ý với quyết định Cấp 1. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định.” Nó cũng còn gọi là “bác đơn khiếu nại của quý vị.”

Nếu quyết định là Không đối với một phần hay tất cả yêu cầu của tôi, tôi có thể thực hiện một khiếu nại khác không?

Nếu Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị đã là một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, quý vị có thể yêu cầu xin một phiên tái điều trần trong vòng 30 ngày sau khi nhận quyết định đó. Quý vị cũng có thể yêu cầu thẩm định pháp lý đối với quyết định từ chối từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng cách điền đơn thỉnh cầu lên Tòa Án Tối Cao (theo Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự, Phần 1094.5 - Code of Civil Procedure Section 1094.5) trong vòng một năm sau khi quý vị nhận được quyết định.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Nếu Khiếu Nại Cấp 2 đã tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập của Medicare (IRE), quý vị có thể khiếu nại một lần nữa, chỉ khi giá tiền của dịch vụ hay vật dụng mà quý vị muốn đáp ứng một số tiền tối thiểu nhất định. Lá thư mà quý vị nhận từ IRE sẽ giải thích các quyền khiếu nại bổ sung mà quý vị có thể có.

Xem Phần 9 ở trang 209 để biết thêm thông tin về các cấp độ khiếu nại bổ sung.

Phần 5.5: Các vấn đề thanh toán

Chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp trong hệ thống của chúng tôi gửi hoá đơn cho quý vị đối với các dịch vụ và vật dụng được đài thọ. Điều đó cũng đúng ngay cả khi chúng tôi trả cho nhà cung cấp ít hơn số tiền nhà cung cấp tính cho một dịch vụ hay vật dụng được đài thọ. Quý vị không bao giờ phải trả tiền còn thiếu của bất kỳ hoá đơn nào.

Nếu quý vị nhận được hoá đơn cho các dịch vụ và vật dụng được đài thọ, gửi hoá đơn đó cho chúng tôi. **Quý vị không nên tự thanh toán hóa đơn đó.** Chúng tôi sẽ liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp và giải quyết vấn đề.

Để biết thêm thông tin, xin bắt đầu đọc Chương 7: *Yêu cầu chúng tôi trả phần chia sẻ của chúng tôi cho hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ hay thuốc được đài thọ.* Chương 7 diễn tả các tình huống mà quý vị có thể cần yêu cầu hoàn lại tiền hay thanh toán một hóa đơn mà quý vị đã nhận từ một nhà cung cấp. Chương này cũng cho biết cách gởi cho chúng tôi giấy tờ yêu cầu chúng tôi thanh toán.

Tôi có thể yêu cầu quý vị trả tiền lại cho tôi cho một dịch vụ hoặc vật dụng mà tôi đã chi trả không?

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị nhận được hoá đơn cho dịch vụ và vật dụng được đài thọ, quý vị không nên tự trả hoá đơn đó. Nhưng nếu quý vị đã trả hoá đơn đó, quý vị có thể nhận lại tiền nếu quý vị tuân theo các quy định về việc nhận dịch vụ và vật dụng.

Nếu quý vị đang yêu cầu được hoàn tiền lại, quý vị đang yêu cầu một quyết định đài thọ. Chúng tôi sẽ xem dịch vụ hay vật dụng mà quý vị đã trả có phải là một dịch vụ hay vật dụng được đài thọ hay không, và chúng tôi sẽ kiểm tra để xem quý vị có tuân theo các quy định khi sử dụng bảo hiểm của quý vị hay không.

- Nếu dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị đã trả được đài thọ, và quý vị đã tuân theo tất cả các quy định, chúng tôi sẽ gởi quý vị phần thanh toán cho dịch vụ hoặc vật dụng trong vòng 60 ngày theo lịch, sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.
- Nếu quý vị chưa trả tiền cho dịch vụ hay vật dụng, chúng tôi sẽ gởi phần thanh toán trực tiếp đến nhà cung cấp. Khi chúng tôi gửi khoản thanh toán, điều đó cũng có nghĩa là nói **Có** đối với một yêu cầu về quyết định đài thọ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Nếu dịch vụ hoặc vật dụng *không* được đài thọ, hay quý vị đã không thực hiện tất cả các quy định, chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư cho biết là chúng tôi sẽ không trả cho dịch vụ hay vật dụng đó, và giải thích lý do tại sao..

Nếu chúng tôi nói chúng tôi sẽ không chi trả thì sao?

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, **quý vị có thể khiếu nại**. Làm theo tiến trình khiếu nại được mô tả trong Phần 5.3 ở trang 174. Khi quý vị làm theo các hướng dẫn này, xin lưu ý:

- Nếu quý vị khiếu nại yêu cầu bồi hoàn, chúng tôi phải trả lời cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ sau ngày chúng tôi nhận khiếu nại của quý vị.
- Nếu quý vị đang yêu cầu chúng tôi trả lại tiền cho quý vị đối với việc chăm sóc y tế hoặc vật dụng mà quý vị đã nhận và đã tự thanh toán, quý vị sẽ không được phép yêu cầu khiếu nại nhanh.

Nếu chúng tôi trả lời **Không** với khiếu nại của quý vị, và dịch vụ hay vật dụng thường được Medicare đài thọ, chúng tôi sẽ tự động gửi hồ sơ của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE). Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết bằng thư nếu điều này xảy ra.

- Nếu IRE đảo ngược quyết định của chúng tôi và nói chúng tôi nên trả cho quý vị, chúng tôi phải gửi khoản thanh toán cho quý vị hay tới nhà cung cấp dịch vụ trong vòng 30 ngày theo lịch. Nếu câu trả lời cho khiếu nại của quý vị là **Có** ở bất cứ giai đoạn nào của tiến trình khiếu nại sau Cấp 2, chúng tôi phải gửi khoản thanh toán mà quý vị đã yêu cầu tới quý vị hay tới nhà cung cấp trong vòng 60 ngày theo lịch.
- Nếu IRE nói **Không** với khiếu nại của quý vị, nghĩa là họ đồng ý với quyết định của chúng tôi là không chấp thuận yêu cầu của quý vị. (Điều này gọi là “giữ nguyên quyết định.” Nó cũng còn được gọi là “bác đơn khiếu nại của quý vị.”) Lá thư mà quý vị nhận được sẽ giải thích các quyền khiếu nại bổ sung mà quý vị có thể có. Quý vị có thể khiếu nại lại chỉ khi nào giá tiền của dịch vụ hay vật dụng mà quý vị muốn đáp ứng một số tiền tối thiểu nhất định. Xem Phần 9 ở trang 209 để biết thêm thông tin về các cấp độ khiếu nại bổ sung.

Nếu chúng tôi trả lời **Không** với khiếu nại của quý vị và dịch vụ hay vật dụng thường được đài thọ bởi Medi-Cal, quý vị có thể tự nộp đơn Khiếu Nại Cấp 2 (xem Phần 5.4 ở trang 179).



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 6: Thuốc Phần D

Phần 6.1: Điều cần làm nếu quý vị có vấn đề khi lấy thuốc Phần D hay quý vị muốn chúng tôi trả lại tiền cho một loại thuốc Phần D

Các phúc lợi của quý vị, với tư cách là thành viên của chương trình chúng tôi, bao gồm việc đài thọ cho nhiều loại thuốc theo toa. Hầu hết các loại thuốc này là “thuốc Phần D.” Có vài loại thuốc mà Medicare Phần D không đài thọ nhưng Medi-Cal có thể đài thọ.

Phần này chỉ áp dụng cho các khiếu nại về thuốc Phần D.

Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ (Danh Sách Thuốc) có một số thuốc đánh dấu hoa thị (*). Các loại thuốc này **không** phải thuốc Phần D. Các khiếu nại hay quyết định đài thọ các loại thuốc có ký hiệu dấu hoa thị (*) theo tiến trình trong **Phần 5** ở trang 171.

Tôi có thể yêu cầu một quyết định đài thọ hay khiếu nại về thuốc Phần D không?

Có. Đây là ví dụ về các quyết định đài thọ mà quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra về các loại thuốc Phần D của quý vị:

- Quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ như:
 - Yêu cầu chúng tôi đài thọ một loại thuốc Phần D không có trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ (Danh Sách Thuốc) của chương trình
 - Yêu cầu chúng tôi miễn một giới hạn đài thọ của chương trình cho một loại thuốc (như các giới hạn về số tiền của loại thuốc mà quý vị có thể lấy)
- Quý vị hỏi chúng tôi xem một loại thuốc có được đài thọ cho quý vị hay không (ví dụ, khi thuốc của quý vị có trong Danh Sách Thuốc của chương trình, nhưng chúng tôi yêu cầu quý vị phải có sự chấp thuận từ chúng tôi trước khi chúng tôi có thể đài thọ cho quý vị).

LƯU Ý: Nếu nhà thuốc của quý vị cho quý vị biết rằng thuốc theo toa của quý vị không thể lấy được, quý vị sẽ nhận được một thông báo giải thích cách thức liên lạc với chúng tôi để yêu cầu một quyết định đài thọ.

- Quý vị yêu cầu chúng tôi trả cho một loại thuốc theo toa mà quý vị đã mua. Đây là yêu cầu một quyết định đài thọ về thanh toán.

Thuật ngữ pháp lý của một quyết định đài thọ về thuốc Phần D của quý vị là “xác định việc đài thọ”.

Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định đài thọ mà chúng tôi đưa ra, quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi. Phần này cho quý vị biết cách thức yêu cầu các quyết định đài thọ **và** cách thức yêu cầu khiếu nại.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Dùng bảng ở dưới để giúp xác định phần nào có các thông tin cho tình huống của quý vị:

Quý vị đang rơi vào tình huống nào trong này?			
Quý vị có cần một loại thuốc không nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, hay cần chúng tôi miễn trừ một quy định hay giới hạn về một loại thuốc mà chúng tôi đài thọ?	Quý vị có muốn chúng tôi đài thọ một loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, và quý vị tin là quý vị đáp ứng mọi quy định hay giới hạn của chương trình (như được chấp thuận trước) cho loại thuốc quý vị cần không?	Quý vị có muốn yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị đối với một loại thuốc mà quý vị đã nhận được và đã trả tiền rồi không?	Chúng tôi đã có nói với quý vị rằng chúng tôi sẽ không đài thọ hay thanh toán cho một loại thuốc theo cách mà quý vị muốn nó được đài thọ hay được thanh toán không?
Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ. (Đây là một hình thức quyết định đài thọ.)	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một quyết định đài thọ.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị. (Đây là một hình thức quyết định đài thọ.)	Quý vị có thể khiếu nại. (Nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi tái xét.)
Bắt đầu với Phần 6.2 ở trang 186. Cũng xem Phần 6.3 và 6.4 ở trang 187 và 188.	Bỏ qua đến Phần 6.4 ở trang 188.	Bỏ qua đến Phần 6.4 ở trang 188.	Bỏ qua đến Phần 6.5 ở trang 192.

Phần 6.2: Một ngoại lệ là gì?

Một ngoại lệ là sự cho phép đài thọ cho một loại thuốc thường không có trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ của chúng tôi, hay dùng thuốc mà không theo một số quy định và giới hạn. Nếu một loại thuốc không có trên Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ của chúng tôi, hay không được đài thọ theo cách mà quý vị muốn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một “ngoại lệ.”

Khi quý vị yêu cầu một ngoại lệ, bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác sẽ cần phải giải thích các lý do y khoa tại sao quý vị cần được ngoại lệ đó.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Đây là vài ví dụ về trường hợp ngoại lệ mà quý vị hay bác sĩ của quý vị, hay một người kê toa khác có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện:

1. Đài thọ một loại thuốc Phần D không có trong *Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ* (Danh Sách Thuốc) của chúng tôi.
 - Nếu chúng tôi đồng ý đưa ra một ngoại lệ và đài thọ một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc, quý vị sẽ cần trả số tiền chia sẻ chi phí áp dụng cho các loại thuốc trong Bậc 2 đối với thuốc chính hiệu, hay Bậc 1 đối với thuốc tương đương.
 - Quý vị không thể yêu cầu một ngoại lệ đối với khoản tiền phụ phí hay tiền đồng bảo hiểm mà chúng tôi yêu cầu quý vị trả cho thuốc đó.
2. Loại bỏ một giới hạn trong việc đài thọ của chúng tôi. Có các quy định hoặc giới hạn bổ sung được áp dụng cho các loại thuốc nhất định trên Danh Sách Thuốc của chúng tôi (để biết thêm thông tin, vào Chương 5, Phần C, trang 113).
 - Những quy định và giới hạn bổ sung về việc đài thọ cho một số loại thuốc bao gồm:
 - Được yêu cầu sử dụng thuốc tương đương thay vì thuốc chính hiệu.
 - Được chấp thuận của chương trình trước khi chúng tôi sẽ đồng ý đài thọ thuốc cho quý vị. (Việc này đôi khi được gọi là yêu cầu “cho phép trước.”)
 - Phải dùng thử một loại thuốc khác trước khi chúng tôi đồng ý đài thọ cho loại thuốc quý vị đang yêu cầu. (Điều này đôi khi được gọi là “trị liệu từng bước.”)
 - Hạn chế về số lượng. Với một số thuốc, chúng tôi hạn chế số lượng thuốc mà quý vị có thể có.
 - Nếu chúng tôi đồng ý tạo một ngoại lệ và miễn trừ giới hạn cho quý vị, quý vị vẫn có thể xin một ngoại lệ cho số tiền đồng trả mà chúng tôi yêu cầu quý vị trả cho thuốc đó.

Thuật ngữ pháp lý để yêu cầu gỡ bỏ một giới hạn đài thọ cho một loại thuốc đôi khi còn gọi là một **“ngoại lệ ngoài danh sách thuốc”**.

Phần 6.3: Các vấn đề quan trọng để biết về việc yêu cầu ngoại lệ

Bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác phải cho chúng tôi biết các lý do y khoa

Bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác phải cung cấp cho chúng tôi một bản tuyên bố trình bày các lý do y khoa khi yêu cầu một ngoại lệ. Quyết định của chúng tôi về trường



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)

CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

hợp ngoại lệ sẽ được nhanh hơn nếu quý vị cung cấp thông tin này từ bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác khi quý vị yêu cầu ngoại lệ.

Thông thường, Danh Sách Thuốc của chúng tôi có hơn một loại thuốc để điều trị một bệnh trạng cụ thể. Những chọn lựa khác nhau này được gọi là thuốc “thay thế”. Nếu một loại thuốc thay thế có hiệu lực giống như loại thuốc quý vị đang yêu cầu, và sẽ không gây thêm phản ứng phụ hay các vấn đề sức khỏe khác, chúng tôi thường sẽ không chấp thuận yêu cầu của quý vị cho một ngoại lệ.

Chúng tôi sẽ nói Có hay Không với yêu cầu về ngoại lệ của quý vị

- Nếu chúng tôi nói **Có** với yêu cầu về ngoại lệ của quý vị, ngoại lệ này thường kéo dài đến cuối năm lịch. Điều này sẽ diễn ra đúng như thể chừng nào mà bác sĩ của quý vị còn tiếp tục kê toa thuốc này cho quý vị, và thuốc đó còn an toàn và hiệu quả cho việc điều trị bệnh trạng của quý vị.
- Nếu chúng tôi nói **Không** với yêu cầu về ngoại lệ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét quyết định của chúng tôi bằng cách khiếu nại. Phần 6.5 ở trang 192 cho biết cách khiếu nại nếu chúng tôi nói **Không**.

Phần kế tiếp cho quý vị biết cách thức yêu cầu một quyết định đài thọ, kể cả một ngoại lệ.

Phần 6.4: Cách thức yêu cầu một quyết định đài thọ về một loại thuốc Phần D hay bồi hoàn cho một loại Thuốc Phần D, kể cả một ngoại lệ

Điều cần làm

- Yêu cầu loại quyết định đài thọ mà quý vị muốn. Hãy gọi điện thoại, viết thư, hay chuyển fax cho chúng tôi để yêu cầu. Quý vị, người đại diện của quý vị, hay bác sĩ của quý vị (hay người kê toa khác) có thể làm điều này. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi tại **1-855-705-8823**.
- Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị (hay người kê toa khác) hay người nào khác thay mặt cho quý vị đều có thể yêu cầu một quyết định đài thọ. Quý vị cũng có thể có một luật sư thay mặt cho quý vị.
- Đọc Phần 4 ở trang 167 để tìm hiểu cách thức cho phép người khác hành động như người đại diện của quý vị.
- Quý vị không cần đưa cho bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác văn bản cho phép để yêu cầu chúng tôi đưa ra một quyết định đài thọ thay mặt cho quý vị.
- Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi hoàn trả cho một loại thuốc, xin đọc Chương 7 của cẩm nang này. Chương 7 mô tả những trường hợp khi quý vị có thể cần yêu cầu bồi hoàn. Chương này cũng cho quý vị biết cách thức gửi cho chúng tôi giấy



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

tờ yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho một loại thuốc quý vị đã thanh toán.

- Nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, xin cung cấp “văn bản hỗ trợ.” Bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác phải cung cấp cho chúng tôi các lý do y khoa để xin một ngoại lệ về thuốc. Chúng tôi gọi việc này là “văn bản hỗ trợ.”
- Bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác có thể chuyển fax hay gửi văn bản hỗ trợ này cho chúng tôi qua đường bưu điện. Hoặc bác sĩ của quý vị, hay người kê toa khác có thể nói chuyện với chúng tôi qua điện thoại và sau đó chuyển fax hay gửi đi một văn bản này qua đường bưu điện.

Nếu sức khỏe của quý vị bắt buộc, hãy yêu cầu chúng tôi cấp cho quý vị một “quyết định đài thọ nhanh”

Chúng tôi sẽ sử dụng “thời hạn thông thường” trừ phi chúng tôi đã đồng ý dùng “hạn chót nhanh.”

- Một **quyết định đài thọ thông thường** có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được bản tuyên bố của bác sĩ quý vị.
- Một **quyết định đài thọ nhanh** có nghĩa là chúng tôi sẽ hồi đáp cho quý vị trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được bản tuyên bố của bác sĩ quý vị.

Thuật ngữ pháp lý cho “quyết định đài thọ nhanh” là “xác định việc đài thọ khẩn cấp”.

Sơ lược: Cách yêu cầu một quyết định đài thọ về một loại thuốc hay phần thanh toán

Hãy gọi điện thoại, viết thư, hay chuyển fax cho chúng tôi để yêu cầu, hay yêu cầu người đại diện hay bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác thực hiện việc đó. Chúng tôi sẽ hồi đáp cho quý vị về một quyết định đài thọ thông thường trong vòng 72 giờ. Chúng tôi sẽ hồi đáp cho quý vị về việc bồi hoàn cho một loại thuốc Phần D mà quý vị đã thanh toán trong vòng 14 ngày theo lịch.

- Nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, xin gửi kèm bản tuyên bố ủng hộ từ bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác.
- Quý vị hay bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác có thể yêu cầu một quyết định nhanh. (Các quyết định nhanh thường đến trong vòng 24 giờ.)
- Đọc phần này để bảo đảm quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho một quyết định nhanh! Đọc phần này cũng để tìm thông tin về các hạn chót của quyết định.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Quý vị có thể nhận được một quyết định đài thọ nhanh chỉ khi quý vị đang yêu cầu một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được. (Quý vị không thể nhận được một quyết định đài thọ nhanh nếu quý vị đang yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị về một loại thuốc mà quý vị đã mua.)

Quý vị có thể nhận được một quyết định đài thọ nhanh chỉ khi việc sử dụng các hạn chót thông thường có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị hay làm tổn hại khả năng hoạt động của quý vị.

Nếu bác sĩ của quý vị hay bác sĩ khác kê toa cho chúng tôi biết rằng sức khỏe của quý vị đòi hỏi một “quyết định đài thọ nhanh,” chúng tôi sẽ tự động đồng ý cấp cho quý vị một quyết định đài thọ nhanh, và lá thư sẽ cho quý vị biết điều đó.

- Nếu quý vị tự yêu cầu một quyết định đài thọ nhanh (mà không được sự ủng hộ của bác sĩ quý vị hay người kê toa khác), chúng tôi sẽ quyết định xem quý vị có được một quyết định đài thọ nhanh hay không.
- Nếu chúng tôi quyết định rằng bệnh trạng của quý vị không đáp ứng các yêu cầu để được một quyết định đài thọ nhanh, thay vào đó, chúng tôi sẽ áp dụng hạn chót thông thường.
 - Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư nói cho quý vị biết về điều đó. Lá thư này sẽ cho quý vị biết cách than phiền về quyết định của chúng tôi khi cấp cho quý vị một quyết định thông thường.
 - Quý vị có thể nộp đơn “than phiền nhanh” và nhận được hồi đáp về việc than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ. Để biết thêm thông tin về tiến trình than phiền, bao gồm cả than phiền nhanh, xem Phần 10 ở trang 210.

Hạn chót cho một “quyết định đài thọ nhanh”

- Nếu chúng tôi áp dụng hạn chót nhanh, chúng tôi phải hồi đáp cho quý vị trong vòng 24 giờ. Điều đó có nghĩa là trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận yêu cầu của quý vị. Hoặc, nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, 24 giờ sau khi chúng tôi nhận bản tuyên bố của bác sĩ quý vị hay người kê toa ủng hộ yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết sớm hơn nếu bệnh trạng quý vị đòi hỏi chúng tôi làm vậy.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng hạn chót này, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của tiến trình khiếu nại. Tại Cấp 2, một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có** với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cấp cho quý vị việc đài thọ trong vòng 24 giờ, sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị, hay bản tuyên bố của bác sĩ quý vị, hay của người kê toa ủng hộ yêu cầu của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi đã nói **Không**. Lá thư này cũng sẽ giải thích cách thức quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Hạn chót cho một “quyết định đài thọ thông thường” về một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được

- Nếu chúng tôi áp dụng hạn chót nhanh, chúng tôi phải hồi đáp cho quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Hoặc, nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, sau khi chúng tôi nhận được bản tuyên bố ủng hộ từ bác sĩ của quý vị hay người kê toa. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm vậy.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng hạn chót này, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của tiến trình khiếu nại. Tại Cấp 2, một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải chấp thuận hay đài thọ quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu của quý vị hay, nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, bản tuyên bố ủng hộ của bác sĩ quý vị hay người kê toa cho quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi đã nói **Không**. Lá thư này cũng sẽ giải thích cách thức quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Hạn chót cho một “quyết định đài thọ thông thường” về chi trả của một loại thuốc mà quý vị đã mua.

- Chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng hạn chót này, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của tiến trình khiếu nại. Tại Cấp 2, một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ thanh toán cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi đã nói **Không**. Lá thư này cũng sẽ giải thích cách thức quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 6.5: Khiếu Nại Cấp 1 cho thuốc Phần D

- Để bắt đầu khiếu nại của quý vị, quý vị, bác sĩ của quý vị hay người kê toa khác, hoặc người đại diện của quý vị phải liên lạc với chúng tôi.
- Nếu quý vị xin một khiếu nại theo tiêu chuẩn, quý vị có thể khiếu nại bằng cách gửi một yêu cầu văn bản. Quý vị cũng có thể yêu cầu một *khiếu nại bằng cách gọi chúng tôi tại 1-855-705-8823*.
- Nếu quý vị muốn một khiếu nại nhanh, quý vị có thể thực hiện khiếu nại bằng văn bản, hoặc quý vị có thể gọi cho chúng tôi.
- Đưa ra yêu cầu khiếu nại của quý vị **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày trên thông báo mà chúng tôi đã gửi quý vị về quyết định của chúng tôi. Nếu quý vị bỏ lỡ hạn chót này và có lý do chính đáng khi bỏ lỡ, chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian để khiếu nại. Ví dụ, các lý do chính đáng khi bỏ lỡ hạn chót sẽ là nếu quý vị bị bệnh nặng đến độ không thể liên lạc được với chúng tôi, hay nếu chúng tôi đã cho quý vị thông tin sai hay không hoàn chỉnh về hạn chót yêu cầu khiếu nại.
- Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cấp một bản sao thông tin về khiếu nại của quý vị. Để lấy bản sao, gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.
Nếu quý vị muốn, quý vị và bác sĩ hay người kê toa khác cho quý vị có thể cung cấp chúng tôi thêm thông tin để hỗ trợ khiếu nại của quý vị.

Sơ Lược: Cách thức thực hiện Khiếu Nại Cấp 1

Quý vị, bác sĩ hay người kê toa cho quý vị, hay người đại diện của quý vị có thể thực hiện yêu cầu của quý vị bằng văn bản và gửi qua đường bưu điện hay chuyển fax đến cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu khiếu nại bằng cách gọi điện thoại cho chúng tôi

- Yêu cầu **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày đưa ra quyết định mà quý vị đang khiếu nại. Nếu bỏ lỡ hạn chót vì một lý do chính đáng, quý vị vẫn có thể khiếu nại.
- Quý vị, bác sĩ hay người kê toa cho quý vị, hoặc người đại diện của quý vị đều có thể gọi chúng tôi để yêu cầu một khiếu nại nhanh.
- Đọc phần này để bảo đảm quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho một quyết định nhanh! Đọc phần này cũng để tìm thông tin về các hạn chót của quyết định.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Thuật ngữ pháp lý cho một khiếu nại với chương trình về một quyết định đài thọ thuốc Phần D là “tái xét” của chương trình.

Nếu cần thiết cho sức khỏe của quý vị, hãy yêu cầu một “khiếu nại nhanh”

- Nếu quý vị khiếu nại một quyết định mà chương trình chúng tôi đã đưa ra về một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được, quý vị, bác sĩ hay người kê toa khác cho quý vị, sẽ cần quyết định xem quý vị có cần một “khiếu nại nhanh” hay không.
- Các yêu cầu để có một khiếu nại nhanh” giống như các yêu cầu để có một “quyết định đài thọ nhanh” trong Phần 6.4 ở trang 188.

Thuật ngữ pháp lý cho “khiếu nại nhanh” là “tái xét khẩn cấp” của chương trình.

Chương trình chúng tôi sẽ duyệt xét khiếu nại của quý vị và cấp cho quý vị quyết định của chúng tôi.

- Chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận một lần nữa tất cả các thông tin về yêu cầu đài thọ của quý vị. Chúng tôi kiểm tra xem chúng tôi có thực hiện tất cả các quy định khi chúng tôi đã nói Không với yêu cầu của quý vị hay không. Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị, bác sĩ hoặc người kê toa khác cho quý vị để lấy thêm thông tin. Nhân viên duyệt xét sẽ không phải là người đã đưa ra quyết định đài thọ ban đầu.

Hạn chót cho một “khiếu nại nhanh”

- Nếu chúng tôi đang áp dụng hạn chót nhanh, chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận khiếu nại của quý vị, hoặc sớm hơn nếu sức khỏe quý vị đòi hỏi.
- Nếu chúng tôi không hồi đáp cho quý vị trong vòng 72 giờ, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của tiến trình khiếu nại. Tại Cấp 2, một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ duyệt xét khiếu nại của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cấp đài thọ trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi đã nói Không.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Hạn chót cho một “khiếu nại thông thường”

- Nếu chúng tôi đang dùng hạn chót thông thường, chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi nhận khiếu nại của quý vị, hoặc sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi điều đó, ngoại trừ nếu quý vị đang yêu cầu chúng tôi trả lại chi phí tiền thuốc mà quý vị đã trả. Nếu quý vị đang yêu cầu chúng tôi trả lại chi phí tiền thuốc mà quý vị đã trả, chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị cho rằng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, quý vị nên yêu cầu một “khiếu nại nhanh.”
- Nếu không cấp quyết định cho quý vị trong vòng 7 ngày theo lịch, hoặc 14 ngày nếu quý vị yêu cầu chúng tôi trả lại chi phí tiền thuốc mà quý vị đã trả, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của tiến trình khiếu nại. Tại Cấp 2, một Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ duyệt xét khiếu nại của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Có** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị:
 - Nếu chấp thuận yêu cầu đài thọ, chúng tôi phải đài thọ cho quý vị ngay khi sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không trễ hơn 7 ngày theo lịch sau khi nhận được khiếu nại của quý vị hoặc 14 ngày nếu quý vị yêu cầu chúng tôi trả lại chi phí tiền thuốc mà quý vị đã trả.
 - Nếu chấp thuận yêu cầu hoàn trả cho quý vị về một loại thuốc mà quý vị đã mua, chúng tôi sẽ chi trả cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận yêu cầu khiếu nại của quý vị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là Không** đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi đã nói **Không** và cho biết cách thức khiếu nại quyết định của chúng tôi.

Sơ lược: Cách thức Khiếu Nại Cấp 2

Nếu quý vị muốn Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập duyệt xét hồ sơ của quý vị, khiếu nại của quý vị phải được thực hiện bằng văn bản.

- Yêu cầu **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày có quyết định mà quý vị đang khiếu nại. Nếu bỏ lỡ hạn chót vì một lý do chính đáng, quý vị vẫn có thể khiếu nại.
- Quý vị, bác sĩ của quý vị, hay người kê toa khác, hoặc người đại diện của quý vị đều có thể yêu cầu Khiếu Nại Cấp 2.
- Đọc phần này để bảo đảm quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho một quyết định nhanh! Đọc phần này cũng để tìm thông tin về các hạn chót của quyết định.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 6.6: Khiếu Nại Cấp 2 cho thuốc Phần D

Nếu chúng tôi nói **Không** đối với khiếu nại của quý vị, quý vị có thể chọn chấp nhận quyết định này hay tiếp tục khiếu nại khác. Nếu quý vị quyết định tiến tới Khiếu nại Cấp 2, Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) sẽ duyệt xét quyết định của chúng tôi.

- Nếu muốn IRE duyệt xét hồ sơ của quý vị, khiếu nại của quý vị phải được thực hiện bằng văn bản. Lá thư mà chúng tôi gửi về quyết định của chúng tôi với Khiếu Nại Cấp 1 sẽ giải thích cách thức yêu cầu Khiếu Nại Cấp 2.
- Khi quý vị khiếu nại với IRE, chúng tôi sẽ gửi cho họ hồ sơ trường hợp của quý vị. Quý vị có thể lấy một bản sao bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.
- Quý vị có quyền cung cấp cho IRE các thông tin khác để hỗ trợ khiếu nại của quý vị.
- IRE là một tổ chức độc lập được Medicare thuê. Nó không liên kết với chương trình này và không phải là một cơ quan thuộc chính phủ.
- Các nhân viên duyệt xét tại IRE sẽ xem xét kỹ lưỡng tất cả thông tin liên quan tới việc khiếu nại của quý vị. Tổ chức này sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích quyết định của họ.

Thuật ngữ pháp lý cho một vụ khiếu nại đến IRE về thuốc Phần D là “tái xét”.

Hạn chót cho “khiếu nại nhanh” tại Cấp 2

- Nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi, hãy yêu cầu Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) cấp một “khiếu nại nhanh.”
- Nếu cơ quan duyệt xét này đồng ý cấp cho quý vị một “khiếu nại nhanh,” họ phải phúc đáp cho Khiếu nại Cấp 2 của quý vị trong vòng 72 giờ, sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị.
- Nếu IRE nói **Có** với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cho phép hay cấp đài thọ thuốc cho quý vị trong vòng 24 giờ sau khi nhận được quyết định đó.

Hạn chót cho “khiếu nại thông thường” tại Cấp 2

- Nếu quý vị có một khiếu nại thông thường tại Cấp 2, Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) phải trả lời quý vị về Khiếu nại Cấp 2 trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi nhận được khiếu nại của quý vị, hoặc 14 ngày nếu quý vị yêu cầu chúng tôi trả lại chi phí tiền thuốc mà quý vị đã trả.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Nếu IRE nói Có đối với một phần hay tất cả yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cho phép hay cấp đài thọ thuốc cho quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được quyết định.
- Nếu IRE chấp thuận yêu cầu hoàn tiền lại cho quý vị về một loại thuốc mà quý vị đã mua, chúng tôi sẽ chi trả cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận được quyết định.

Nếu Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập nói Không với Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị thì sao?

Không có nghĩa là Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) đồng ý với quyết định của chúng tôi là không chấp thuận yêu cầu của quý vị. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định.” Việc đó còn được gọi là “bác đơn khiếu nại của quý vị.”

Nếu quý vị muốn lên Cấp 3 của tiến trình khiếu nại, thuốc mà quý vị đang yêu cầu phải đáp ứng giá tiền tối thiểu. Nếu giá tiền ít hơn mức tối thiểu, quý vị không thể khiếu nại thêm nữa. Nếu giá tiền đủ cao, quý vị có thể yêu cầu khiếu nại Cấp 3. Lá thư mà quý vị nhận được từ IRE sẽ cho quý vị biết giá tiền cần thiết để tiếp tục tiến trình khiếu nại.

Phần 7: Yêu cầu chúng tôi đài thọ thời gian nằm viện lâu hơn

Khi nhập viện, quý vị có quyền nhận tất cả các dịch vụ tại bệnh viện mà chúng tôi đài thọ cần thiết để chẩn đoán và điều trị bệnh hay chấn thương của quý vị.

Trong thời gian nằm viện được đài thọ, bác sĩ của quý vị và nhân viên bệnh viện sẽ làm việc cùng quý vị để chuẩn bị cho ngày quý vị xuất viện. Họ cũng sẽ giúp sắp xếp cho bất kỳ việc chăm sóc nào mà quý vị cần sau khi xuất viện.

- Ngày quý vị rời bệnh viện được gọi là “ngày xuất viện” của quý vị.
- Bác sĩ của quý vị hay nhân viên bệnh viện sẽ cho quý vị biết ngày xuất viện của quý vị.

Nếu cho rằng quý vị đang bị yêu cầu xuất viện quá sớm, quý vị có thể yêu cầu lưu lại lâu hơn. Phần này cho quý vị biết cách yêu cầu.

Phần 7.1: Tìm hiểu về các quyền lợi Medicare của quý vị

Trong vòng hai ngày sau khi quý vị nhập viện, một nhân viên phụ trách hồ sơ hay y tá sẽ đưa quý vị một thông báo được gọi là “An Important Message from Medicare about Your Rights” (Một Thông Tin Quan Trọng từ Medicare về các Quyền của Quý Vị). Nếu quý vị không nhận được thông báo này, hãy yêu cầu bất cứ nhân viên nào tại bệnh viện lấy thông báo cho quý vị. Nếu cần trợ giúp, vui lòng gọi cho Văn phòng Dịch Vụ tại



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

1-855-705-8823. Quý vị cũng có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048.

Đọc kỹ thông báo này và nêu thắc mắc nếu quý vị không hiểu. *Important Message* (Thông Tin Quan Trọng) cho quý vị biết về quyền của quý vị như một bệnh nhân của bệnh viện, bao gồm quyền của quý vị về:

- Các dịch vụ do Medicare đài thọ trong lúc ở bệnh viện và sau khi xuất viện. Quý vị có quyền biết các dịch vụ này là gì, ai sẽ chi trả cho những dịch vụ đó, và nơi quý vị có thể nhận chúng.
- Góp phần trong bất kỳ quyết định nào về thời gian lưu trú tại bệnh viện của quý vị.
- Biết nơi báo cáo những quan tâm của quý vị về phẩm chất chăm sóc khi quý vị lưu trú tại bệnh viện.
- Khiếu nại nếu cho rằng quý vị bị cho xuất viện quá sớm.

Quý vị nên ký tên vào thông báo của Medicare để cho biết rằng quý vị đã nhận được và hiểu các quyền của quý vị. Việc ký tên vào bản thông báo **không** có nghĩa là quý vị đồng ý với ngày xuất viện mà bác sĩ hay nhân viên bệnh viện đã nói với quý vị.

Xin giữ lại bản sao thông báo đã ký tên để quý vị có thông tin nếu cần đến.

- Để xem trước bản sao thông báo này, quý vị có thể gọi cho Văn phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Quý vị cũng có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Cuộc gọi này miễn phí.
- Quý vị cũng có thể xem thông báo này trực tuyến tại <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>.
- Nếu quý vị cần giúp đỡ, vui lòng gọi Văn Phòng Dịch Vụ hoặc Medicare theo các số điện thoại được liệt kê ở trên.

Phần 7.2: Khiếu Nại Cấp 1 để yêu cầu đổi ngày xuất viện của quý vị

Nếu muốn chúng tôi đài thọ các dịch vụ nội trú tại bệnh viện cho một thời gian lâu hơn, quý vị phải yêu cầu một khiếu nại. Một Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất sẽ duyệt xét Khiếu Nại Cấp 1 để xem ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị có phù hợp về mặt y tế cho quý vị hay không. Tại California, Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất được gọi là Livanta

Để khiếu nại nhằm thay đổi ngày xuất viện của quý vị, gọi Livanta tại: 1-877-588-1123 (hoặc 1 855-887-6668 dành cho người dùng TDD/TTY).



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Hãy gọi ngay!

Gọi cho Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất **trước khi** quý vị xuất viện và không trễ hơn ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị. “An Important Message from Medicare about Your Rights” (Một Thông Tin Quan Trọng từ Medicare về Quyền của Quý Vị) có bao gồm thông tin về cách liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất.

- Nếu quý vị gọi trước khi xuất viện, quý vị được phép ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo dự định mà không phải trả tiền trong thời gian chờ nhận quyết định về khiếu nại của quý vị từ Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất..
- Nếu quý vị không gọi để khiếu nại, và quyết định ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch, quý vị có thể phải trả tất cả chi phí cho việc chăm sóc tại bệnh viện quý vị nhận được sau ngày xuất viện theo kế hoạch.
- Nếu bỏ lỡ hạn chót liên lạc với Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất về khiếu nại của quý vị, thay vào đó, quý vị có thể trực tiếp khiếu nại với chương trình của chúng tôi. Để biết thêm chi tiết, xem Phần 7.4 ở trang 201.

Chúng tôi muốn biết chắc quý vị hiểu điều cần làm và các hạn chót.

- **Hãy yêu cầu trợ giúp nếu cần.** Nếu có thắc mắc hay cần trợ giúp bất cứ lúc nào, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Quý vị cũng có thể gọi cho Chương Trình Tư Vấn và Bảo Vệ Quyền Lợi Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) tại 1-800-434-0222. Hoặc quý vị có thể gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077.

Sơ Lược: Cách thức thực hiện Khiếu Nại Cấp 1 để đổi ngày xuất viện

Gọi cho Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất trong tiểu bang của quý vị tại 1-877-588-1123 và yêu cầu được “duyet xét nhanh”.

Gọi trước khi quý vị xuất viện và trước ngày xuất viện theo kế hoạch.

Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất là gì?

Đó là một nhóm các bác sĩ và các chuyên gia y tế khác do chính phủ liên bang trả lương. Các chuyên gia này không thuộc chương trình của chúng tôi. Họ được Medicare trả lương để kiểm tra và giúp cải thiện phẩm chất chăm sóc cho người có Medicare.

Yêu cầu được “duyet xét nhanh”

Quý vị phải yêu cầu Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất để được “**duyet xét nhanh**” cho việc xuất viện của quý vị. Việc yêu cầu được “duyet xét nhanh” có nghĩa là quý vị đang yêu cầu tổ chức này áp dụng hạn chót nhanh cho một khiếu nại thay vì áp dụng hạn chót thông thường.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Thuật ngữ pháp lý dùng cho “duyệt xét nhanh” là “duyệt xét ngay”.

Điều gì xảy ra trong cuộc duyệt xét nhanh?

- Các nhân viên duyệt xét tại Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất sẽ hỏi quý vị hay người đại diện của quý vị lý do tại sao quý vị cho rằng việc đài thọ nên tiếp tục sau ngày xuất viện theo kế hoạch. Quý vị không cần phải chuẩn bị bất cứ văn bản nào, nhưng quý vị có thể làm vậy, nếu muốn.
- Các nhân viên duyệt xét sẽ xem hồ sơ y khoa của quý vị, nói chuyện với bác sĩ của quý vị, và duyệt xét tất cả thông tin liên quan tới việc nằm viện của quý vị.
- Trước buổi trưa trong ngày, sau khi các nhân viên tái xét cho chúng tôi biết khiếu nại của quý vị, quý vị sẽ nhận một lá thư cho biết ngày xuất viện của quý vị theo kế hoạch. Lá thư giải thích các lý do tại sao bác sĩ, bệnh viện, và chúng tôi nghĩ rằng quý vị xuất viện vào ngày đó là đúng đắn.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho văn bản giải thích này được gọi là “Thông Báo Chi Tiết của Việc Xuất Viện”. Quý vị có thể lấy một bản mẫu bằng cách gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Quý vị cũng có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Quý vị cũng có thể xem thông báo này trực tuyến tại <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>

Nếu câu trả lời là Có thì sao?

- Nếu Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất nói **Có** đối với khiếu nại của quý vị, chúng tôi phải tiếp tục đài thọ các dịch vụ bệnh viện cho quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y khoa.

Nếu câu trả lời là Không thì sao?

- Nếu Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất nói **Không** đối với khiếu nại của quý vị, có nghĩa là họ nói rằng ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị là phù hợp về mặt y khoa. Nếu điều này xảy ra, việc chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ nội trú ở bệnh viện của quý vị sẽ kết thúc vào buổi trưa của ngày sau khi Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất hồi đáp cho quý vị.
- Nếu Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất nói **Không** và quý vị quyết định ở lại bệnh viện, thì quý vị có thể phải chi trả cho việc tiếp tục ở lại bệnh viện. Chi phí cho việc chăm sóc ở bệnh viện mà quý vị có thể chi trả bắt đầu vào giữa trưa ngày sau khi Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất trả lời quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Nếu Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất bác đơn khiếu nại của quý vị, và quý vị ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch, quý vị có thể thực hiện Khiếu Nại Cấp 2.

Phần 7.3: Khiếu Nại Cấp 2 để xin đổi ngày xuất viện của quý vị

Nếu Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất bác đơn khiếu nại của quý vị, và quý vị ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch, quý vị có thể thực hiện Khiếu Nại Cấp 2. Quý vị sẽ cần liên lạc lại với Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất và yêu cầu xin một cuộc duyệt xét khác.

Yêu cầu duyệt xét Cấp 2 **trong vòng 60 ngày theo lịch**, sau ngày khi Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất đã nói **Không** với Khiếu Nại Cấp 1 của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu duyệt xét này chỉ nếu quý vị đã nằm viện sau ngày chấm dứt đài thọ cho việc chăm sóc cho quý vị.

Tại California, Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất được gọi là Livanta. Quý vị có thể liên lạc Livanta tại: 1-877-588-1123 (hoặc 1-855-887-6668 dành cho người dùng TDD/TTY).

- Các nhân viên duyệt xét tại Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất sẽ xem xét kỹ lưỡng một lần nữa tất cả thông tin liên quan tới khiếu nại của quý vị.
- Trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu xin duyệt xét lần hai của quý vị, các nhân viên duyệt xét của Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất sẽ đưa ra quyết định.

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu câu trả lời là Có?

- Chúng tôi phải trả lại quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho việc chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận kể từ giữa trưa sau ngày ra quyết định khiếu nại đầu tiên của quý vị. Chúng tôi phải tiếp tục đài thọ cho việc chăm sóc nội trú tại bệnh viện của quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y khoa.
- Quý vị phải tiếp tục thanh toán phần chia sẻ chi phí của quý vị và các giới hạn đài thọ có thể được áp dụng.

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu câu trả lời là Không?

Điều đó có nghĩa là Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất đồng ý với quyết định Cấp 1 và sẽ không thay đổi. Lá thư mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu muốn tiếp tục tiến trình khiếu nại.

Nếu Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất bác đơn Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí nằm viện sau ngày xuất viện theo dự định của quý vị.

Sơ Lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Cấp 2 để đổi ngày xuất viện

Gọi cho Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất trong tiểu bang của quý vị tại 1-877-588-1123 và yêu cầu một cuộc duyệt xét khác.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 7.4: Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi bỏ lỡ hạn chót khiếu nại?

Nếu bỏ lỡ hạn chót khiếu nại, có một cách khác để thực hiện các Khiếu nại Cấp 1 và Cấp 2, được gọi là các Khiếu nại Thay Thế. Nhưng hai cấp độ khiếu nại đầu tiên lại khác nhau.

Khiếu Nại Thay Thế Cấp 1 để xin đổi ngày xuất viện của quý vị

Nếu bỏ lỡ hạn chót để liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi, yêu cầu một “duyet xét nhanh.” Một duyet xét nhanh là một khiếu nại dùng hạn chót nhanh thay vì hạn chót thông thường.

- Trong cuộc duyet xét này, chúng tôi xem xét tất cả các thông tin về việc nằm viện của quý vị. Chúng tôi sẽ kiểm tra để xem quyết định về thời gian quý vị cần xuất viện có công bằng và có tuân theo mọi quy định không.
- Chúng tôi sẽ dùng các thời hạn nhanh thay vì các hạn chót thông thường để trả lời quý vị về cuộc duyet xét này. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 72 giờ, sau khi quý vị yêu cầu xin “duyet xét nhanh”.
- **Nếu chúng tôi nói Có cho duyet xét nhanh của quý vị**, điều đó có nghĩa là chúng tôi đồng ý rằng quý vị vẫn cần nằm viện sau ngày xuất viện đó. Chúng tôi sẽ tiếp tục đài thọ các dịch vụ tại bệnh viện miễn là chúng cần thiết về mặt y khoa.
- Điều đó cũng có nghĩa rằng chúng tôi đồng ý trả tiền lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi đối với việc chăm sóc mà quý vị đã nhận được kể từ ngày chúng tôi nói việc đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt.
- **Nếu chúng tôi nói Không đối với duyet xét nhanh của quý vị**, chúng tôi muốn nói rằng ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị là phù hợp về mặt y khoa. Việc đài thọ của chúng tôi cho các dịch vụ nội trú của quý vị chấm dứt vào ngày chúng tôi nói việc đài thọ sẽ kết thúc.
 - Nếu quý vị ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch, **quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí** cho việc chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận sau ngày xuất viện theo kế hoạch.
- Để bảo đảm chúng tôi đã và đang tuân thủ các quy định khi nói **Không** đối với khiếu nại nhanh của quý vị, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập. Khi chúng tôi làm điều này, điều đó có nghĩa là hồ sơ của quý vị tự động chuyển tới Cấp 2 của tiến trình khiếu nại.

Sơ lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Thay Thế Cấp 1

Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ và yêu cầu một “duyet xét nhanh” cho ngày xuất viện của quý vị.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 72 giờ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Thuật ngữ pháp lý dùng cho “duyet xét nhanh” hay “khiếu nại nhanh” là “khiếu nại khẩn cấp.”

Khiếu Nại Thay Thế Cấp 2 để đổi ngày xuất viện của quý vị

Chúng tôi sẽ gửi thông tin Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi cấp cho quý vị quyết định Cấp 1. Nếu cho rằng chúng tôi không đang đáp ứng hạn chót này, hay các hạn chót khác, quý vị có thể than phiền. Phần 10 ở trang 210 cho biết cách thức than phiền.

Trong quá trình Khiếu Nại Cấp 2, IRE duyệt xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi chúng tôi nói **Không** đối với “duyet xét nhanh” của quý vị. Tổ chức này quyết định xem có nên thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra không.

- IRE sẽ “duyet xét nhanh” khiếu nại của quý vị. Các nhân viên duyệt xét thường trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.
- IRE là một tổ chức độc lập được Medicare ủy quyền. Tổ chức này không liên kết gì với chương trình chúng tôi và không phải là một cơ quan chính phủ.
- Các nhân viên duyệt xét tại IRE sẽ xem xét kỹ lưỡng tất cả các thông tin liên quan tới khiếu nại về việc xuất viện của quý vị.
- Nếu IRE nói **Có** đối với khiếu nại của quý vị, chúng tôi phải trả lại quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi đối với việc chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận kể từ ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị. Chúng tôi cũng phải tiếp tục đài thọ cho các dịch vụ tại bệnh viện của quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y khoa.
- Nếu IRE nói **Không** với khiếu nại của quý vị, nghĩa là họ đồng ý với chúng tôi là ngày xuất viện theo kế hoạch quý vị đã phù hợp về mặt y khoa.
- Lá thư mà quý vị nhận được từ IRE sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu muốn tiếp tục tiến trình duyệt xét. Nó cũng cho biết các chi tiết về cách tiến lên Khiếu Nại Cấp 3, được điều hành bởi một thẩm phán.

Sơ lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Thay Thế Cấp 2

Quý vị không cần phải làm gì hết. Chương trình sẽ tự động gửi khiếu nại của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 8: Điều cần làm nếu quý vị cho rằng dịch vụ chăm sóc tại gia của quý vị, chăm sóc trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay các dịch vụ tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) kết thúc quá sớm

Phần này chỉ trình bày về các loại hình chăm sóc :

- Chăm sóc y tế tại gia.
- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn tại một trung tâm điều dưỡng chuyên môn.
- Chăm sóc phục hồi chức năng mà quý vị đang nhận với tư cách bệnh nhân ngoại trú tại một Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) được Medicare chấp thuận. Thông thường, điều này có nghĩa là quý vị đang được điều trị cho một căn bệnh hay một tai nạn, hoặc quý vị đang hồi phục từ một cuộc đại phẫu thuật.
 - Với bất kỳ hình thức nào trong ba loại hình chăm sóc này, quý vị có quyền được tiếp tục nhận được các dịch vụ đài thọ chừng nào bác sĩ nói quý vị còn cần đến.
 - Khi chúng tôi quyết định ngưng đài thọ cho bất cứ hình thức chăm sóc nào trong số này, chúng tôi phải cho quý vị biết trước khi các dịch vụ chấm dứt. Khi việc đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó kết thúc, chúng tôi sẽ ngưng chi trả cho việc chăm sóc cho quý vị.

Nếu cho rằng chúng tôi chấm dứt đài thọ chăm sóc cho quý vị quá sớm, **quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi**. Phần này cho quý vị biết cách yêu cầu khiếu nại.

Phần 8.1: Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trước thời gian đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt

Quý vị sẽ nhận được một thông báo ít nhất hai ngày trước khi chúng tôi ngưng chi trả cho việc chăm sóc cho quý vị. Đây gọi là “Thông Báo Không Đài Thọ Medicare” (Notice of Medicare Non-Coverage).

- Văn bản thông báo này cho quý vị biết ngày khi chúng tôi sẽ ngưng đài thọ chăm sóc cho quý vị.
- Văn bản thông báo này cũng cho quý vị biết cách thức khiếu nại quyết định này.

Quý vị hay người đại diện của quý vị cần ký tên vào văn bản thông báo để cho biết là quý vị đã nhận được thông báo. Việc ký tên vào **không** nghĩa là quý vị đồng ý với chương trình rằng đã đến lúc ngưng được chăm sóc.

Khi sự đài thọ của quý vị kết thúc, chúng tôi sẽ ngưng thanh toán phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho việc chăm sóc của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 8.2: Khiếu Nại Cấp 1 để tiếp tục việc chăm sóc của quý vị

Nếu nghĩ rằng chúng tôi sắp chấm dứt đài thọ chăm sóc cho quý vị quá sớm, quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi. Phần này cho quý vị biết cách yêu cầu khiếu nại. Trước khi quý vị bắt đầu khiếu nại, cần hiểu điều quý vị cần làm và các hạn chót.

- **Đáp ứng yêu cầu về hạn chót.** Hạn chót là quan trọng. Hãy chắc chắn rằng quý vị hiểu và tuân thủ các hạn chót áp dụng cho những điều quý vị phải làm. Chương trình chúng tôi cũng có các hạn chót phải tuân thủ. (Nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi không đang đáp ứng hạn chót của chúng tôi, quý vị có thể than phiền. Phần 10 ở trang 210 cho biết cách thức than phiền.)
- **Hãy yêu cầu trợ giúp nếu cần.** Nếu có thắc mắc hay cần trợ giúp bất cứ lúc nào, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Hoặc gọi cho Chương Trình Trợ Cấp Bảo Hiểm Y Tế Tiểu Bang (HICAP) của quý vị tại số **1-800-434-0222** hoặc **1-714-560-0424**.

Trong suốt Khiếu Nại Cấp 1, Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất sẽ duyệt xét khiếu nại của quý vị, và quyết định xem có thay đổi quyết định của chúng tôi hay không. Tại California, Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất được gọi là Livanta. Quý vị có thể liên lạc Livanta tại: 1-877-588-1123. Thông tin về việc khiếu nại đến Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất hiện cũng có trong Thông Báo Không Đài Thọ Medicare (Notice of Medicare Non-Coverage). Đây là thông báo mà quý vị đã nhận được khi quý vị được báo là chúng tôi sẽ ngưng đài thọ cho việc chăm sóc của quý vị.

Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất là gì?

Đó là một nhóm các bác sĩ và các chuyên gia y tế khác do chính phủ liên bang trả lương. Các chuyên gia này không thuộc chương trình của chúng tôi. Họ được Medicare trả lương để kiểm tra và giúp cải thiện phẩm chất chăm sóc cho người có Medicare.

Quý vị cần yêu cầu điều gì?

Yêu cầu họ cấp một “khiếu nại nhanh”. Đây là một duyệt xét độc lập để xem có phù hợp về mặt y khoa hay không khi chúng tôi chấm dứt đài thọ các dịch vụ của quý vị.

Sơ Lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Cấp 1 để xin chương trình tiếp tục chăm sóc cho quý vị

Gọi cho Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất trong tiểu bang của quý vị tại 1-877-588-1123 và yêu cầu được “khiếu nại nhanh”.

Gọi trước khi rời cơ quan hay cơ sở chăm sóc quý vị, và trước ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Hạn chót để liên lạc với tổ chức này là khi nào?

- Quý vị phải liên lạc Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất không trễ hơn buổi trưa của ngày sau khi nhận văn bản thông báo cho quý vị biết khi nào chúng tôi sẽ ngưng đài thọ chăm sóc cho quý vị.
- Nếu bỏ lỡ hạn chót liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất về khiếu nại của quý vị, thay vào đó, quý vị có thể trực tiếp khiếu nại với chúng tôi. Để biết chi tiết về cách khác thực hiện khiếu nại, xem Phần 8.4 ở trang 207.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho văn bản thông báo này là **“Thông Báo Không Đài Thọ Medicare”** Để nhận bản sao mẫu, gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823** hay 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Quý vị cũng có thể xem thông báo này trên mạng tại <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.html>

Chuyện gì xảy ra trong thời gian duyệt xét của Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất?

- Các nhân viên duyệt xét ở Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất sẽ hỏi quý vị, hay người đại diện của quý vị lý do tại sao cho rằng việc đài thọ cho các dịch vụ nên được tiếp tục. Quý vị không cần phải chuẩn bị bất cứ văn bản nào, nhưng quý vị có thể làm vậy, nếu muốn.
- Khi quý vị yêu cầu khiếu nại, chương trình phải viết thư cho quý vị và Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất để giải thích lý do tại sao các dịch vụ của quý vị nên kết thúc.
- Các nhân viên duyệt xét cũng sẽ xem xét hồ sơ y khoa của quý vị, nói chuyện với bác sĩ quý vị, và duyệt xét các thông tin mà chương trình chúng tôi đã cung cấp cho họ.
- **Trong trọn một ngày sau khi các nhân viên duyệt xét có tất cả thông tin họ cần, họ sẽ cho quý vị biết quyết định của họ.** Quý vị sẽ nhận thư giải thích quyết định này.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho lá thư giải thích lý do tại sao các dịch vụ nên kết thúc là **“Giải Thích Chi Tiết Tại Sao Không Đài Thọ.”**

Chuyện gì xảy ra nếu các nhân viên duyệt xét nói Có?

- Nếu các nhân viên duyệt xét nói **Có** với khiếu nại của quý vị, chúng tôi phải tiếp tục đài thọ các dịch vụ cho quý vị tới chừng nào chúng vẫn còn cần thiết về mặt y khoa.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Chuyện gì xảy ra nếu các nhân viên duyệt xét nói Không?

- Nếu các nhân viên duyệt xét nói **Không** với khiếu nại của quý vị, việc đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt vào ngày chúng tôi đã cho quý vị biết. Chúng tôi sẽ ngưng trả phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc này.
- Nếu quý vị quyết định tiếp tục nhận các dịch vụ chăm sóc y tế tại gia, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay Trung Tâm Phục Hồi Ngoại Chấn Toàn Diện (CORF) sau ngày sự đài thọ của quý vị chấm dứt, quý vị sẽ phải tự trả toàn bộ chi phí cho việc chăm sóc này.

Phần 8.3: Khiếu Nại Cấp 2 để tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho quý vị

Nếu Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất đã nói Không với khiếu nại của quý vị và quý vị chọn tiếp tục được chăm sóc sau khi bảo hiểm chăm sóc của quý vị chấm dứt, quý vị có thể làm Khiếu Nại Cấp 2.

Trong suốt quá trình Khiếu Nại Cấp 2, Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất sẽ xem lại quyết định mà họ đã đưa ra ở Cấp 1. Nếu họ nói đồng ý với quyết định Cấp 1, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí cho các dịch vụ chăm sóc y tế tại gia, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) sau ngày chúng tôi đã nói sự đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt.

Tại California, Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất được gọi là Livanta. Quý vị có thể liên lạc Livanta tại: 1-877-588-1123. Yêu cầu duyệt xét Cấp 2 **trong vòng 60 ngày theo lịch**, sau ngày khi Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất đã nói **Không** với Khiếu Nại Cấp 1 của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu duyệt xét này với điều kiện quý vị đã tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sau ngày đài thọ chăm sóc cho quý vị đã chấm dứt.

- Các nhân viên duyệt xét tại Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất sẽ xem xét kỹ lưỡng một lần nữa tất cả thông tin liên quan tới khiếu nại của quý vị.
- Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất sẽ đưa ra quyết định trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

Sơ Lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Cấp 2 để yêu cầu chương trình đài thọ việc chăm sóc cho quý vị lâu hơn

Gọi cho Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất trong tiểu bang của quý vị tại 1-877-588-1123 và yêu cầu một cuộc duyệt xét khác.

Gọi trước khi rời cơ quan hay cơ sở chăm sóc quý vị, và trước ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Chuyện gì xảy ra nếu tổ chức duyệt xét nói Có?

- Chúng tôi phải trả lại quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi đối với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận kể từ ngày chúng tôi đã nói bảo hiểm của quý vị sẽ chấm dứt. Chúng tôi phải tiếp tục đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị chừng nào chúng vẫn cần thiết về mặt y khoa.

Chuyện gì xảy ra nếu tổ chức duyệt xét nói Không?

- Điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định mà họ đã đưa ra ở Khiếu nại Cấp 1 và sẽ không thay đổi quyết định đó.
- Lá thư mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu muốn tiếp tục tiến trình duyệt xét. Nó cũng cho biết các chi tiết về cách tiếp tục Khiếu Nại Cấp 3, được điều hành bởi một thẩm phán.

Phần 8.4: Nếu quý vị bỏ lỡ hạn chót Khiếu Nại Cấp 1 thì sao?

Nếu bỏ lỡ hạn chót khiếu nại, có một cách khác để thực hiện các Khiếu Nại Cấp 1 và Cấp 2, được gọi là các Khiếu Nại Thay Thế. Nhưng hai cấp độ khiếu nại đầu tiên lại khác nhau.

Khiếu Nại Thay Thế Cấp 1 để quý vị tiếp tục được chăm sóc lâu hơn

Nếu bỏ lỡ hạn chót để liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi, yêu cầu một “duyet xét nhanh.” Một duyệt xét nhanh là một khiếu nại dùng hạn chót nhanh thay vì hạn chót thông thường.

- Trong suốt cuộc duyệt xét này, chúng tôi xem tất cả các thông tin về việc chăm sóc sức khỏe tại gia của quý vị, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, hay chăm sóc mà quý vị đang nhận được tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF). Chúng tôi kiểm tra xem quyết định về thời gian chấm dứt các dịch vụ của quý vị có công bằng không, và có tuân thủ tất cả mọi quy định không.
- Chúng tôi sẽ dùng các hạn chót nhanh thay vì các hạn chót thông thường để trả lời quý vị về cuộc duyệt xét này. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 72 giờ, sau khi quý vị yêu cầu xin một “duyet xét nhanh”.
- Nếu chúng tôi nói Có** với duyệt xét nhanh của quý vị, điều đó có nghĩa là chúng tôi đồng ý rằng chúng tôi sẽ tiếp tục đài thọ các dịch vụ của quý vị, miễn là nó cần thiết về mặt y khoa.
- Điều đó cũng có nghĩa rằng chúng tôi đồng ý trả tiền lại cho quý vị phần chia

Sơ lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Thay Thế Cấp 1

Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ và yêu cầu một “duyet xét nhanh.”

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 72 giờ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

sẽ chi phí của chúng tôi đối với việc chăm sóc mà quý vị đã nhận được kể từ ngày chúng tôi nói việc đài thọ của quý vị sẽ chấm dứt.

- **Nếu chúng tôi nói Không** với duyệt xét nhanh của quý vị, chúng tôi muốn nói rằng việc ngưng các dịch vụ của quý vị là phù hợp về mặt y khoa. Việc đài thọ của chúng tôi chấm dứt kể từ ngày chúng tôi đã nói đài thọ sẽ chấm dứt.

Nếu tiếp tục nhận các dịch vụ sau ngày chúng tôi đã nói chúng sẽ chấm dứt, **quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí** của dịch vụ.

Để bảo đảm chúng tôi đã và đang tuân thủ các quy định khi nói **Không** đối với khiếu nại nhanh của quý vị, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị tới “Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập”. Khi chúng tôi làm điều này, điều đó có nghĩa là hồ sơ của quý vị tự động chuyển tới Cấp 2 của tiến trình khiếu nại.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho “duyet xét nhanh” hay “khiếu nại nhanh” là “**khiếu nại khẩn cấp.**”

Khiếu Nại Thay Thế Cấp 2 để tiếp tục việc chăm sóc của quý vị lâu hơn

Chúng tôi sẽ gửi thông tin Khiếu Nại Cấp 2 của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (IRE) trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi cấp cho quý vị quyết định Cấp 1. Nếu cho rằng chúng tôi không đang đáp ứng hạn chót này, hay các hạn chót khác, quý vị có thể than phiền. Phần 10 ở trang 210 cho biết cách thức than phiền.

Trong quá trình Khiếu Nại Cấp 2, IRE duyệt xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi chúng tôi nói **Không** đối với “duyet xét nhanh” của quý vị. Tổ chức này quyết định xem có nên thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra không.

- IRE sẽ “duyet xét nhanh” khiếu nại của quý vị. Các nhân viên duyệt xét thường trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.
- IRE là một tổ chức độc lập được Medicare thuê. Tổ chức này không liên kết gì với chương trình chúng tôi, và không phải là một cơ quan chính phủ.
- Các nhân viên duyệt xét tại IRE sẽ xem xét kỹ lưỡng tất cả thông tin liên quan tới việc khiếu nại của quý vị.
- **Nếu cơ quan này nói Có** với khiếu nại của quý vị, thì chúng tôi phải trả tiền lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho việc chăm sóc. Chúng tôi cũng phải tiếp tục đài thọ cho các dịch vụ tại bệnh viện của quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y khoa.
- **Nếu cơ quan tái xét nói Không** với khiếu nại của quý vị, nghĩa là họ đồng ý với chúng tôi là việc ngưng đài thọ các dịch vụ của quý vị đã phù hợp về mặt y khoa.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Lá thư mà quý vị nhận được từ IRE sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu muốn tiếp tục tiến trình duyệt xét. Nó cũng cho biết các chi tiết về cách tiếp tục Khiếu Nại Cấp 3, được điều hành bởi một thẩm phán.

Sơ Lược: Cách thực hiện Khiếu Nại Cấp 2 để yêu cầu chương trình tiếp tục đài thọ chăm sóc cho quý vị

Quý vị không cần phải làm gì hết. Chương trình sẽ tự động gửi khiếu nại của quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập.

Phần 9: Thực hiện khiếu nại của quý vị trên Cấp 2

Phần 9.1: Các giai đoạn kế tiếp cho các dịch vụ và vật dụng của Medicare

Nếu quý vị đã làm Khiếu Nại Cấp 1 và Khiếu Nại Cấp 2 cho các dịch vụ hay vật dụng Medicare, và cả hai khiếu nại của quý vị đều đã bị từ chối, quý vị có quyền theo đuổi các cấp khiếu nại bổ sung. Lá thư mà quý vị nhận được từ Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập sẽ cho quý vị biết điều cần làm nếu quý vị muốn tiếp tục tiến trình khiếu nại.

Tiến trình khiếu nại Cấp 3 là một phiên điều trần với Thẩm Phán Luật Hành Chánh (Administrative Law Judge, viết tắt là ALJ). Người thực hiện quyết định Khiếu Nại Cấp 3 là một Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc một luật sư quan tòa. Nếu quý vị muốn ALJ hoặc một luật sư quan tòa duyệt xét hồ sơ của quý vị, vật dụng hay dịch vụ mà quý vị đang yêu cầu phải đáp ứng một số tiền tối thiểu. Nếu giá tiền ít hơn mức tối thiểu, quý vị không thể khiếu nại thêm được nữa. Nếu giá tiền đủ cao, quý vị có thể yêu cầu một ALJ hoặc một luật sư quan tòa xét xử khiếu nại của quý vị.

Nếu không đồng ý với quyết định của ALJ của hoặc luật sư quan tòa, quý vị có thể chuyển tới Hội Đồng Khiếu nại Medicare. Sau đó, quý vị có quyền yêu cầu toà án liên bang xem xét khiếu nại của quý vị.

Nếu cần trợ giúp vào bất cứ giai đoạn nào trong tiến trình khiếu nại, quý vị có thể liên lạc với Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 9.2: Các giai đoạn kế tiếp cho các dịch vụ và vật dụng của Medi-Cal

Quý vị cũng có quyền khiếu nại thêm nếu khiếu nại của quý vị là về các dịch vụ hay vật dụng mà có thể được đài thọ bởi Medi-Cal. Nếu không đồng ý với quyết định của Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, và muốn một thẩm phán khác duyệt xét quyết định đó, quý vị có thể yêu cầu một phiên tái điều trần và/hay xin duyệt xét pháp lý.

Để yêu cầu một phiên tái điều trần, xin gửi văn bản yêu cầu (một lá thư) đến:

The Rehearing Unit
744 P Street, MS 19-37
Sacramento, CA 95814

Thư này phải được gửi đi trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị nhận quyết định. Hạn chót này có thể được gia hạn lên đến 180 ngày nếu quý vị có lý do chính đáng cho việc chậm trễ.

Trong yêu cầu tái điều trần của quý vị, xin nêu ngày quý vị nhận quyết định, và lý do tại sao lại cần một phiên tái điều trần. Nếu quý vị muốn trình bày thêm bằng chứng, mô tả thêm chứng cứ và giải thích lý do tại sao nó đã không được nói đến trước đây, và cách nó sẽ làm thay đổi quyết định. Quý vị có thể liên lạc với các dịch vụ pháp lý để được trợ giúp.

Để xin duyệt xét pháp lý, quý vị phải nộp đơn thỉnh cầu tại Tòa Án Tối Cao (theo Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự, Phần 1094.5 - Code of Civil Procedure Section 1094.5) trong vòng một năm sau khi nhận được quyết định của quý vị. Nộp đơn thỉnh cầu của quý vị tại Tòa Án Tối Cao thuộc quận có tên trong quyết định của quý vị. Quý vị có thể nộp đơn thỉnh cầu này mà không cần yêu cầu phiên tái điều trần. Không phải trả phí nộp đơn. Quý vị có thể phải chịu phí luật sư và các chi phí hợp lý nếu Tòa Án ban hành một quyết định cuối cùng thuận theo quý vị.

Nếu đã có một phiên tái điều trần và quý vị không đồng ý với quyết định từ phiên tái điều trần, quý vị có thể xin thẩm phán duyệt xét nhưng không thể yêu cầu một phiên tái điều trần khác.

Phần 10: Cách thức than phiền

Nên than phiền những vấn đề gì?

Tiến trình than phiền chỉ được dùng cho một số loại vấn đề chẳng hạn, như các vấn đề liên quan tới phẩm chất chăm sóc, thời gian chờ, và Văn Phòng Dịch Vụ. Đây là những ví dụ về các loại vấn đề được xử lý thông qua tiến trình than phiền.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Than phiền về phẩm chất

- Quý vị không hài lòng với phẩm chất chăm sóc, chẳng hạn như việc chăm sóc mà quý vị nhận được trong bệnh viện.

Than phiền về quyền riêng tư

- Quý vị cho rằng một người nào đó đã không tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, hay đã chia sẻ thông tin bảo mật về quý vị.

Than phiền về sự phục vụ kém của văn phòng dịch vụ

- Một nhà cung cấp hay nhân viên chăm sóc y tế đã cư xử thô lỗ hay không tôn trọng quý vị.
- Nhân viên OneCare Connect đối xử tệ với quý vị.
- Quý vị cho rằng quý vị đang bị ép buộc rời khỏi chương trình.

Than phiền về khả năng tiếp cận

- Quý vị không thể ra vào các dịch vụ và cơ sở chăm sóc y tế tại một văn phòng bác sĩ hay nhà cung cấp.
- Nhà cung cấp của quý vị không cho quý vị sự thuận tiện hợp lý mà quý vị cần, chẳng hạn như thông dịch viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.

Than phiền về thời gian chờ

- Quý vị đang gặp trở ngại khi lấy hẹn, hay chờ quá lâu để lấy hẹn.
- Quý vị bị bắt chờ quá lâu từ các bác sĩ, dược sĩ, hay các nhà chuyên gia y tế khác, hay từ Văn Phòng Dịch Vụ hay nhân viên thuộc chương trình khác.

Than phiền về vấn đề vệ sinh

- Quý vị cho rằng phòng khám, bệnh viện hay văn phòng bác sĩ không sạch sẽ.

Than phiền về tiếp cận ngôn ngữ

- Bác sĩ hay nhà cung cấp của quý vị không cung cấp thông dịch viên trong cuộc hẹn của quý vị.

Sơ Lược: Cách thức than phiền

Quý vị có thể than phiền nội bộ với chương trình của chúng tôi và/hoặc than phiền ngoại bộ với tổ chức không liên kết với chương trình của chúng tôi.

Để than phiền nội bộ, gọi Văn Phòng Dịch Vụ hoặc gửi thư cho chúng tôi.

Có các tổ chức khác nhau giải quyết các than phiền ngoại bộ. Để biết thêm thông tin, đọc Phần 10.2 ở trang 214.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Than phiền về việc trao đổi thông tin từ chúng tôi

- Quý vị cho rằng chúng tôi đã không gửi cho quý vị thông báo hay thư mà quý vị lẽ ra đã nhận được.
- Quý vị cho rằng văn bản thông tin mà chúng tôi đã gửi cho quý vị quá khó hiểu.

Than phiền về tính kịp thời trong hành động của chúng tôi liên quan tới quyết định đài thọ hay khiếu nại

- Quý vị tin rằng chúng tôi không đáp ứng các hạn chót của chúng tôi về quyết định đài thọ hay trả lời khiếu nại của quý vị.
- Quý vị tin rằng, sau khi nhận được quyết định đài thọ hay khiếu nại thuận theo quý vị, chúng tôi không đáp ứng các hạn chót trong việc chấp thuận hay cấp dịch vụ cho quý vị, hay hoàn trả lại cho quý vị đối với một số dịch vụ y tế.
- Quý vị tin chúng tôi đã không chuyển hồ sơ quý vị tới Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập kịp thời.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho một “phần nản” là **“than phiền.”**
Thuật ngữ pháp lý dùng cho “làm một than phiền” là **“nộp đơn than phiền.”**

Có các loại hình than phiền khác nhau không?

Có. Quý vị có thể than phiền nội bộ và/hoặc than phiền ngoại bộ. Than phiền nội bộ được nộp đơn lên và được duyệt xét bởi chương trình của chúng tôi. Than phiền ngoại bộ được nộp đơn lên và được duyệt xét bởi một tổ chức không có liên quan với chương trình của chúng tôi. Nếu quý vị cần trợ giúp về việc than phiền nội bộ và/hoặc ngoại bộ, quý vị có thể gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077.

Phần 10.1: Than phiền nội bộ

Để than phiền nội bộ, xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**. Quý vị có thể than phiền bất cứ lúc nào trừ việc than phiền về thuốc Phần D. Các than phiền liên quan tới Medicare Phần D phải được làm **trong vòng 60 ngày theo lịch** sau khi quý vị gặp vấn đề và muốn than phiền.

- Nếu có bất cứ điều gì khác mà quý vị cần làm, Văn Phòng Dịch Vụ sẽ cho quý vị biết.
- Quý vị cũng có thể viết thư than phiền của quý vị và gửi cho chúng tôi. Nếu quý vị trình than phiền bằng văn bản, chúng tôi sẽ phúc đáp than phiền của quý vị bằng văn bản.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Các than phiền liên quan tới Medicare Phần D phải được thực hiện trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi quý vị gặp vấn đề và muốn than phiền. Tất cả các hình thức than phiền khác có thể được nộp bất cứ lúc nào.
- Nếu chúng tôi không thể giải quyết than phiền của quý vị trong ngày làm việc kế tiếp, chúng tôi sẽ gửi quý vị một lá thư trong 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, cho quý vị biết là chúng tôi đã nhận được.
- Nếu quý vị đang than phiền vì bị chúng tôi từ chối yêu cầu về một “quyết định đài thọ nhanh” hay một “than phiền nhanh”, chúng tôi sẽ tự động cấp cho quý vị một “than phiền nhanh” và trả lời than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ. Nếu quý vị có một vấn đề khẩn cấp liên quan đến một nguy cơ nghiêm trọng và tức thời cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một “than phiền nhanh”, và chúng tôi sẽ phúc đáp trong vòng 72 giờ.

Thuật ngữ pháp lý dùng cho “than phiền nhanh” là **“than phiền khẩn cấp.”**

Nếu có thể, chúng tôi sẽ trả lời ngay. Nếu quý vị gọi điện thoại than phiền với chúng tôi, chúng tôi có thể trả lời cho quý vị ngay trong cùng một cuộc gọi. Nếu bệnh trạng của quý vị đòi hỏi chúng tôi trả lời nhanh, chúng tôi sẽ làm thế.

- Hầu hết mọi than phiền đều được trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch. Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định trong vòng 30 ngày bởi vì chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi cũng sẽ cập nhật tình trạng và thời gian ước tính khi nào quý vị nhận được câu trả lời.
- Nếu quý vị đang than phiền vì bị chúng tôi từ chối yêu cầu về một “quyết định đài thọ nhanh” hay một “than phiền nhanh”, chúng tôi sẽ tự động cấp cho quý vị một “than phiền nhanh” và phúc đáp than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ.
- Nếu quý vị đang than phiền vì chúng tôi kéo dài thêm thời gian để đưa ra quyết định đài thọ hay than phiền, chúng tôi sẽ tự động cấp cho quý vị một “than phiền nhanh” và phúc đáp than phiền của quý vị trong vòng 24 giờ.

Nếu chúng tôi không đồng ý với một số hay tất cả các than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết và đưa ra lý do của chúng tôi. Chúng tôi sẽ phúc đáp cho biết chúng tôi có đồng ý với than phiền hay không.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

Phần 10.2: Than phiền ngoại bộ

Quý vị có thể cho Medicare biết về than phiền của quý vị

Quý vị cũng có thể gửi than phiền của quý vị tới Medicare. Medicare Complaint Form (Mẫu Đơn Than Phiền của Medicare) hiện có tại:

<https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>.

Medicare coi trọng các than phiền và sẽ dùng thông tin này để giúp cải thiện phẩm chất chương trình Medicare.

Nếu có bất cứ phản hồi hay quan tâm gì, hay nếu quý vị cảm thấy chương trình không giải quyết vấn đề của quý vị, xin gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TDD/TTY có thể gọi 1-877-486-2048. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị có thể cho Medi-Cal biết về than phiền của quý vị

Chương Trình Cal MediConnect Ombuds cũng giúp giải quyết vấn đề từ một quan điểm trung lập để chắc chắn là thành viên chúng tôi nhận được tất cả các dịch vụ đài thọ mà chúng tôi phải cung cấp. Chương Trình Cal MediConnect Ombuds không có liên kết với chúng tôi hay với bất cứ công ty bảo hiểm hay chương trình y tế nào.

Số điện thoại của Chương Trình Cal MediConnect Ombuds là 1-855-501-3077. Các dịch vụ này miễn phí.

Quý vị có thể nộp đơn than phiền với Văn Phòng Dân Quyền

Quý vị có thể than phiền với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh nếu quý vị nghĩ rằng quý vị không được đối xử công bằng. Ví dụ, quý vị có thể than phiền về việc tiếp cận dành cho người khuyết tật hay trợ giúp về ngôn ngữ. Số điện thoại của Phòng Dân Quyền là 1 800 368-1019. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-800-537-7697. Quý vị cũng có thể vào <http://www.hhs.gov/ocr> để biết thêm thông tin.

Quý vị cũng có thể liên lạc với Văn Phòng Dân Quyền địa phương tại:

The Department of Health and Human Services

1-800-368-1019 (TDD/TTY 1-800-537-7697)

Quý vị cũng có thể có các quyền theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật. Quý vị có thể liên lạc Chương Trình Cal MediConnect Ombuds để được trợ giúp. Số điện thoại là 1-855-501-3077.

Quý vị có thể nộp đơn than phiền với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất

Khi than phiền của quý vị là về phẩm chất của sự chăm sóc, quý vị cũng có hai chọn lựa:

- Nếu muốn, quý vị có thể than phiền về phẩm chất chăm sóc trực tiếp tới Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất (mà không cần than phiền với chúng tôi).



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 9: Điều phải làm nếu quý vị gặp trở ngại hay có than phiền (quyết định đài thọ, khiếu nại, than phiền)

- Hoặc quý vị có thể than phiền với chúng tôi và với Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất. Nếu quý vị than phiền với tổ chức này, chúng tôi sẽ làm việc với họ để giải quyết than phiền của quý vị.

Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất là một nhóm bác sĩ và các nhà chuyên gia y tế thực hành khác được chính phủ liên bang trả lương để kiểm tra và cải thiện việc chăm sóc cho các bệnh nhân Medicare. Để biết thêm chi tiết về Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất, xin xem Chương 2.

Tại California, Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất được gọi là Livanta. Số điện thoại của Livanta là 1-877-588-1123.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

Phần Giới Thiệu

Chương này cho biết cách quý vị có thể kết thúc tư cách thành viên với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi, và các lựa chọn sự đài thọ của quý vị sau khi ra khỏi chương trình. Nếu rời khỏi chương trình của chúng tôi, quý vị vẫn sẽ ở trong các chương trình Medicare và Medi-Cal miễn là quý vị hội đủ điều kiện. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Khi nào quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi.	217
B. Làm sao để quý vị chấm dứt tư cách thành viên với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi	218
C. Làm thế nào để quý vị nhận được các dịch vụ Medicare và Medi-Cal một cách riêng biệt	218
C1. Cách thức quý vị nhận các dịch vụ Medicare	218
C2. Làm thế nào để quý vị nhận được các dịch vụ Medi-Cal	221
D. Quý vị sẽ tiếp tục nhận các dịch vụ y tế và thuốc thông qua chương trình của chúng tôi, cho đến khi tư cách thành viên của quý vị chấm dứt.	222
E. Một số tình huống khác khi tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi kết thúc	222
F. Chúng tôi không thể yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình Cal MediConnect vì bất cứ lý do nào liên quan tới sức khỏe của quý vị.	224
G. Quý vị có quyền than phiền nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi.	224
H. Quý vị có thể lấy thêm thông tin ở đâu về việc chấm dứt tư cách thành viên của quý vị	224



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

A. Khi nào quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

Quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với OneCare Connect bất cứ lúc nào trong năm bằng việc ghi danh vào Chương Trình Medicare Advantage khác hoặc chuyển sang Medicare Nguyên Thủy

Khi quý vị chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với Cal MediConnect, quý vị sẽ tiếp tục được ghi danh với CalOptima cho các dịch vụ Medi-Cal của quý vị. Quý vị có thể lấy các lựa chọn ghi danh Medicare của quý vị khi quý vị kết thúc tư cách thành viên với chương trình Cal MediConnect.

Nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi, quý vị có thể nhận thêm thông tin về:

- Thông tin về các lựa chọn Medicare, xin xem bảng ở trang 219.
- Các dịch vụ của Medi-Cal ở trang 221.

Quý vị có thể lấy thêm thông tin về cách thức chấm dứt tư cách thành viên của quý vị bằng cách gọi:

- Gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.
- Gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) tại 1-800-434-0222, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng <http://www.aging.ca.gov/HICAP/>.
- Gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người sử dụng máy TDD/TTY nên gọi 1-855-847-7914.
- Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Người sử dụng máy TTY nên gọi 1-877-486-2048.

LƯU Ý: Có hiệu lực vào ngày 1 tháng 1 năm 2019, nếu quý vị đang trong một chương trình kiểm soát thuốc, quý vị có thể không được thay đổi các chương trình.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

B. Làm sao để quý vị chấm dứt tư cách thành viên với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

Nếu quý vị quyết định chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với OneCare Connect:

- Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**; HOẶC
 - Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Người sử dụng máy TDD/TTY (người bị khiếm thính, nghe kém, hoặc khiếm khuyết ngôn ngữ) nên gọi 1-877-486-2048. Khi quý vị gọi 1-800-MEDICARE, quý vị cũng có thể ghi danh vào một chương trình y tế hoặc thuốc khác của Medicare. Còn nhiều thông tin về việc nhận dịch vụ Medicare của quý vị khi rời khỏi chương trình chúng tôi trong bảng ở trang 219.
-

C. Làm thế nào để quý vị nhận được các dịch vụ Medicare và Medi-Cal một cách riêng biệt

Nếu quý vị rời khỏi OneCare Connect và không tham gia vào một chương Trình Medicare Advantage, quý vị sẽ trở lại với việc nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị một cách riêng biệt.

C1. Cách thức quý vị nhận các dịch vụ Medicare

Quý vị sẽ có sự chọn lựa về cách quý vị nhận các phúc lợi Medicare của quý vị. Quý vị có ba lựa chọn để nhận các dịch vụ Medicare của quý vị. Khi lấy một trong các lựa chọn này, quý vị tự động kết thúc tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi:



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

1. Quý vị có thể đổi sang: Một chương trình y tế Medicare (như chương trình Medicare Advantage) hoặc, nếu quý vị đáp ứng các yêu cầu về tính hội đủ điều kiện và sống trong khu vực phục vụ, các Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện cho Người Cao Niên (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE)	Đây là điều cần làm: Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048 để ghi danh vào chương trình y tế mới chỉ dành cho Medicare. Đối với các yêu cầu về PACE, gọi 1-855-921-PACE (7223). Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc cần thêm thông tin: • Gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (HICAP) tại 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng http://www.aging.ca.gov/HICAP/. Quý vị sẽ tự động được rút tên ra khỏi chương trình OneCare Connect khi sự đòi hỏi của chương trình mới của quý vị bắt đầu.
---	---



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

2. Quý vị có thể đổi sang: Medicare Nguyên Thủy (Original Medicare) với một chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare	Đây là điều cần làm: Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc cần thêm thông tin: Gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (HICAP) tại 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng http://www.aging.ca.gov/HICAP/. Quý vị sẽ tự động được rút tên ra khỏi OneCare Connect khi Medicare Nguyên Thủy bắt đầu đài thọ cho quý vị.
--	---



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

3. Quý vị có thể đổi sang: Medicare Nguyên Thủy (Original Medicare) mà <i>không</i> có một chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare LƯU Ý: Nếu quý vị muốn đổi qua Medicare Nguyên Thủy và không muốn ghi danh trong một chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare, Medicare có thể ghi danh cho quý vị vào một chương trình về thuốc, trừ khi quý vị cho Medicare biết quý vị không muốn tham gia. Quý vị chỉ nên bỏ sự đài thọ thuốc theo toa nếu quý vị có sự đài thọ thuốc theo toa từ chủ hãng, công đoàn, hoặc nguồn nào khác. Nếu quý vị có thắc mắc về việc liệu quý vị có cần sự đài thọ thuốc hay không, xin gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (HICAP) tại 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng https://www.aging.ca.gov/HICAP/.	Đây là điều cần làm: Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc cần thêm thông tin: Gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (HICAP) tại 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng http://www.aging.ca.gov/HICAP/. Quý vị sẽ tự động được rút tên ra khỏi OneCare Connect khi Medicare Nguyên Thủy bắt đầu đài thọ cho quý vị.
--	---

C2. Làm thế nào để quý vị nhận được các dịch vụ Medi-Cal

Nếu quý vị rời khỏi chương trình Cal MediConnect của chúng tôi, quý vị sẽ tiếp tục nhận được các dịch vụ Medi-Cal của quý vị qua CalOptima.

Các dịch vụ Medi-Cal của quý vị bao gồm hầu hết các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn và chăm sóc sức khỏe hành vi.

Khi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi, quý vị sẽ có một Thẻ ID Thành Viên mới, một Cẩm Nang Thành Viên mới, và một



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

Danh Sách Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc (Provider and Pharmacy Directory) mới cho sự đài thọ Medi-Cal của quý vị.

D. Quý vị sẽ tiếp tục nhận các dịch vụ y tế và thuốc thông qua chương trình của chúng tôi, cho đến khi tư cách thành viên của quý vị chấm dứt

Nếu quý vị rời khỏi OneCare Connect, có thể phải mất một khoảng thời gian trước khi tư cách thành viên kết thúc và sự đài thọ mới của Medicare và Medi-Cal bắt đầu. Xin xem trang 222 để biết thêm thông tin. Trong khoảng thời gian này, quý vị sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc thông qua chương trình của chúng tôi.

- **Quý vị nên dùng các nhà thuốc trong hệ thống của chúng tôi để lấy thuốc theo toa.** Thông thường, thuốc theo toa của quý vị chỉ được đài thọ nếu được lấy tại một nhà thuốc trong hệ thống.
- **Nếu quý vị nhập viện vào ngày tư cách thành viên của quý vị chấm dứt, việc nằm viện của quý vị sẽ thường được đài thọ bởi chương trình Cal MediConnect của chúng tôi đến khi quý vị xuất viện.** Điều này sẽ xảy ra ngay cả khi sự đài thọ y tế mới của quý vị bắt đầu trước khi quý vị xuất viện.

E. Một số tình huống khác khi tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi kết thúc

Đây là các trường hợp khi OneCare Connect phải chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình:

- Nếu có một khoảng thời gian không hội đủ tiêu chuẩn trong sự đài thọ Medicare Phần A và Phần B của quý vị.
- Nếu quý vị không còn hội đủ tiêu chuẩn cho chương trình Medi-Cal. Chương trình của chúng tôi dành cho người hội đủ tiêu chuẩn cho cả Medicare và Medi-Cal. Nếu quý vị bị mất tư cách hội đủ điều kiện với Medi-Cal như được xác định bởi Tiểu Bang California, chúng tôi buộc phải rút tên quý vị.
- Nếu quý vị chuyển ra khỏi khu vực phục vụ của chúng tôi.
- Nếu quý vị ra khỏi khu vực phục vụ hơn sáu tháng.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

- Nếu quý vị dọn đi nơi khác hoặc đi xa, quý vị cần gọi Văn Phòng Dịch Vụ để tìm hiểu xem nơi mà quý vị dọn đến hoặc du lịch đến có thuộc khu vực phục vụ của chương trình chúng tôi hay không.
- Nếu quý vị vào tù hoặc bị giam giữ vì một tội hình sự.
- Nếu quý vị nói dối hoặc che giấu thông tin về sự đài thọ khác mà quý vị có đối với thuốc theo toa.
- Nếu quý vị không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc không cư ngụ hợp pháp trong Hoa Kỳ.

Quý vị phải là công dân Hoa Kỳ hoặc cư ngụ hợp pháp tại Hoa Kỳ để được là thành viên của chương trình chúng tôi. Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid sẽ thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không hội đủ điều kiện căn bản để tiếp tục là một thành viên. Chúng tôi phải lấy tên quý vị ra khỏi chương trình nếu quý vị không đáp ứng được yêu cầu này.

Nếu quý vị không còn hội đủ điều kiện với Medi-Cal hoặc hoàn cảnh của quý vị đã thay đổi và vì vậy quý vị không còn hội đủ điều kiện với Cal MediConnect, quý vị có thể tiếp tục nhận được các phúc lợi của quý vị từ OneCare Connect thêm hai tháng nữa. Thời gian được thêm này sẽ cho phép quý vị chỉnh sửa thông tin về tư cách hội đủ điều kiện nếu quý vị tin rằng mình vẫn hội đủ điều kiện. Quý vị sẽ nhận được một lá thư của chúng tôi cho biết về sự thay đổi trong tư cách hội đủ của quý vị cùng với hướng dẫn để chỉnh sửa thông tin về tư cách hội đủ điều kiện của quý vị.

- Để vẫn là thành viên của OneCare Connect, quý vị phải một lần nữa hội đủ điều kiện trước ngày cuối cùng của 2 tháng.
- Nếu quý vị vẫn không hội đủ điều kiện vào cuối 2 tháng, quý vị sẽ bị rút tên ra khỏi chương trình OneCare Connect.

Chỉ khi chúng tôi được phép từ Medicare và Medi-Cal trước, chúng tôi mới yêu cầu quý vị rời chương trình của chúng tôi vì các lý do sau đây:

- Nếu quý vị cố ý cung cấp sai thông tin khi ghi danh với chương trình chúng tôi, và thông tin đó ảnh hưởng tới tư cách hội đủ điều kiện của quý vị với chương trình chúng tôi.
- Nếu quý vị tiếp tục hành xử theo cách gây rối và gây khó khăn cho chúng tôi trong việc chăm sóc y tế cho quý vị và các thành viên khác trong chương trình của chúng tôi.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

- Nếu quý vị để ai khác dùng Thẻ ID Thành Viên của quý vị để được chăm sóc y tế.
 - Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên quý vị vì lý do này, Medicare có thể gửi hồ sơ của quý vị cho Tổng Thanh Tra để điều tra.
-

F. Chúng tôi không thể yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình Cal MediConnect vì bất cứ lý do nào liên quan tới sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị cảm thấy quý vị bị yêu cầu rời khỏi chương trình của chúng tôi vì một lý do liên quan tới sức khỏe, quý vị nên **gọi Medicare** tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Quý vị cũng nên **gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds** tại 1-855-501-3077, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-855-847-7914.

G. Quý vị có quyền than phiền nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi

Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình Cal MediConnect, chúng tôi phải cho quý vị biết bằng văn bản lý do chấm dứt tư cách thành viên của quý vị. Chúng tôi cũng phải giải thích cách quý vị có thể làm đơn than phiền về quyết định của chúng tôi trong việc chấm dứt tư cách thành viên của quý vị. Quý vị cũng có thể xem Chương 9 để biết thông tin về cách than phiền.

H. Quý vị có thể lấy thêm thông tin ở đâu về việc chấm dứt tư cách thành viên của quý vị

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn biết thêm thông tin về việc khi nào chúng tôi có thể chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với Cal MediConnect, quý vị có thể:

- Gọi Văn Phòng Dịch Vụ tại **1-855-705-8823**.
 - Gọi Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế California (HICAP) tại 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Để biết thêm thông tin hoặc để tìm một văn phòng HICAP địa phương trong khu vực của quý vị, xin vào trang mạng <http://www.aging.ca.gov/HICAP/>.
-



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng www.caloptima.org/onecareconnect.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị với chương trình Cal MediConnect của chúng tôi

- Gọi Chương Trình Cal MediConnect Ombuds tại 1-855-501-3077, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-855-847-7914.
- Gọi Medicare tại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY nên gọi 1-877-486-2048.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan)
CẨM NANG THÀNH VIÊN
Chương 11: Thông báo pháp lý

Chương 11: Thông báo pháp lý

Phần giới thiệu

Chương này bao gồm các thông báo pháp lý áp dụng cho tư cách thành viên của quý vị trong OneCare Connect. Những thuật ngữ và định nghĩa quan trọng được sắp xếp theo thứ tự chữ cái trong chương cuối của *Cẩm Nang Thành Viên*.

Mục Lục

A. Thông báo về luật quy định	227
B. Thông báo về việc không kỳ thị	227
C. Thông báo về Medicare với vai trò bên thanh toán thứ hai và Medi-Cal trong vai trò thanh toán phần sau hết	227



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 11: Thông báo pháp lý

A. Thông báo về luật quy định

Nhiều luật quy định có thể áp dụng tới cuốn *Cẩm Nang Thành Viên* này. Các luật quy định này có thể ảnh hưởng tới quyền lợi và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật quy định này không được bao gồm hoặc giải thích trong cẩm nang này. Các luật quy định chính áp dụng tới cẩm nang này là các luật quy định của liên bang về các chương trình Medicare và Medi-Cal. Các luật quy định của liên bang và tiểu bang khác cũng có thể áp dụng.

B. Thông báo về việc không kỳ thị

Mỗi công ty hoặc cơ quan cộng tác với Medicare và Medi-Cal đều phải tuân thủ luật pháp. Quý vị không thể bị đối xử khác biệt vì lý do tuổi tác, kinh nghiệm thanh toán chi phí, màu da, tín ngưỡng, sắc tộc, bằng chứng có bảo hiểm, giới tính, thông tin di truyền, vị trí địa lý, tình trạng sức khỏe, tiểu sử y khoa, khuyết tật tâm thần hoặc thể chất, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, tôn giáo, hoặc giới tính.

Nếu nghĩ rằng quý vị bị đối xử bất công vì bất cứ lý do gì trong các lý do này, hãy gọi Bộ Y Tế và Nhân Vụ, Văn Phòng Dân Quyền ở số 1-800-368-1019. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY nên gọi 1-800-537-7697. Quý vị cũng có thể vào <http://www.hhs.gov/ocr> để biết thêm thông tin.

C. Thông báo về Medicare với vai trò bên thanh toán thứ hai và Medi-Cal trong vai trò thanh toán phần sau hết

Đôi khi một người nào khác phải trả trước cho các dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị bị tai nạn xe cộ, hoặc chấn thương ở chỗ làm, sự đòi thọ Bồi Thường Người Lao động phải trả trước.

Chúng tôi có quyền và trách nhiệm truy thu các dịch vụ do Medicare đòi thọ nào mà trong đó Medicare không phải là bên thanh toán đầu tiên.

Chương trình OneCare Connect tuân thủ các luật lệ và quy định 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 y tế cho người thụ hưởng. Chúng tôi sẽ dùng tất cả biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal là bên thanh toán sau hết.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Phần giới thiệu

Chương này bao gồm các thuật ngữ quan trọng cùng với các định nghĩa được sử dụng trong cuốn *Cẩm Nang Thành Viên*. Các thuật ngữ được liệt kê theo thứ tự chữ cái. Nếu quý vị không thể tìm thấy một thuật ngữ mà quý vị đang tìm hoặc nếu quý vị muốn biết thêm chi tiết ngoài định nghĩa, xin liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Các hoạt động trong cuộc sống hàng ngày (việc tắt trong tiếng Anh là ADL): Những việc người ta thường làm trong một ngày bình thường, như ăn uống, đi vệ sinh, mặc đồ, tắm rửa, hoặc đánh răng.

Trợ cấp tạm trong khi chờ quyết định: Quý vị có thể tiếp tục được nhận phúc lợi trong lúc chờ quyết định về Khiếu Nại Cấp 1 hay Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang (Xin xem Chương 9 để biết thêm thông tin). Sự đãi thọ tiếp tục này còn được gọi là “trợ cấp tạm trong khi chờ quyết định.”

Trung tâm giải phẫu ngoại chấn: Một trung tâm giải phẫu ngoại chấn cho bệnh nhân không cần nhập viện, và không cần sự chăm sóc lâu hơn 24 tiếng.

Khiếu Nại: Một cách để quý vị phản đối hành động của chúng tôi nếu nghĩ chúng tôi đã phạm sai lầm. Quý vị có thể điền đơn khiếu nại yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định đãi thọ. Chương 9 giải thích khiếu nại, bao gồm cách làm khiếu nại.

Sức Khỏe Hành Vi: Thuật ngữ bao gồm tất cả đề cập tới những rối loạn sức khỏe tâm thần và các rối loạn vì sử dụng các chất gây nghiện.

Thuốc chính hiệu: Một loại thuốc theo toa được làm và bán bởi một công ty thuốc đầu tiên đã làm ra loại thuốc này. Thuốc chính hiệu có cùng các thành phần như các loại thuốc tương đương (generic). Thuốc tương đương được làm và bán bởi các công ty thuốc khác.

Chương trình Cal MediConnect: Một chương trình cung cấp cả hai phúc lợi Medicare và Medi-Cal trong một chương trình y tế. Quý vị dùng một Thẻ ID Thành Viên cho tất cả các phúc lợi của quý vị.

Kế hoạch chăm sóc: Xem “Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân.”

Dịch Vụ Tùy Chọn Chương Trình Chăm Sóc (Dịch Vụ CPO): Dịch vụ thêm, tùy chọn, thuộc Chương Trình Individualized Care Plan (ICP). Những dịch vụ này không nhằm mục đích thay thế các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn mà quý vị được cho phép nhận theo Medi-Cal.

Nhóm chăm sóc: Xem “Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành.”

Giai Đoạn Đãi Thọ Không Trả Tiền Phụ Phí: Trong giai đoạn này, phúc lợi thuốc theo toa Phần D sẽ trả hết tất cả chi phí thuốc cho quý vị đến cuối năm. Quý vị bắt đầu giai đoạn này khi quý vị đã đạt tới tổng số tiền thuốc là giới hạn \$5,100 cho thuốc theo toa.

Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS): Cơ quan liên bang điều hành Medicare. Chương 2 giải thích cách liên lạc với CMS.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Trong Cộng Đồng (CBAS): Chương trình dịch vụ trọng tâm cho bệnh nhân ngoại trú điều phối việc chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, huấn luyện và hỗ trợ gia đình/nhân viên chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở, và những dịch vụ khác cho các tham dự viên hội đủ các tiêu chuẩn thích hợp.

Than Phiền: Một lời khai hoặc một văn bản nói rằng quý vị có vấn đề hay quan tâm về những dịch vụ hoặc chăm sóc được đài thọ. Điều này bao gồm bất cứ mối quan tâm nào về phẩm chất chăm sóc của quý vị, của các nhà cung cấp trong hệ thống, hoặc các nhà thuốc trong hệ thống của chúng tôi. Tên chính thức của “than phiền” là “nộp đơn than phiền.”

Trung tâm phục hồi toàn diện ngoại chấn (CORF): Một trung tâm chủ yếu cung cấp những dịch vụ phục hồi sau cơn bệnh, tai nạn, hay đại phẫu thuật. Họ cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau, bao gồm trị liệu vật lý, dịch vụ xã hội hoặc tâm lý, trị liệu hô hấp, trị liệu kỹ năng, trị liệu phát âm, và dịch vụ thẩm định môi trường tại nhà.

Tiền phụ phí: Quý vị trả một số tiền ấn định là phần chia sẻ chi phí của quý vị cho mỗi lần quý vị lấy các thuốc theo toa nhất định. Ví dụ, quý vị có thể trả \$2 hoặc \$5 cho một loại thuốc có toa.

Chia sẻ chi phí: Số tiền quý vị phải trả khi quý vị nhận vài loại thuốc theo toa nhất định. Chia sẻ chi phí bao gồm tiền phụ phí.

Bậc chia sẻ chi phí: Một nhóm thuốc có cùng số tiền phụ phí. Mọi loại thuốc trong Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ (còn được gọi là Danh Sách Thuốc) là một trong *ba* bậc chia sẻ phí tổn. Nói chung, bậc chia sẻ chi phí càng cao, thì chi phí của quý vị cho thuốc đó càng cao.

Quyết định đài thọ: Quyết định về các phúc lợi chúng tôi đài thọ. Quyết định này bao gồm các loại thuốc và dịch vụ, hoặc số tiền chúng tôi sẽ trả cho những dịch vụ y tế của quý vị. Chương 9 giải thích cách yêu cầu chúng tôi một quyết định đài thọ.

Những thuốc được đài thọ: Từ ngữ chúng tôi sử dụng cho tất cả những loại thuốc có toa và không cần toa được chương trình chúng tôi đài thọ.

Những dịch vụ được đài thọ: Từ ngữ chúng tôi dùng cho tất cả những dịch vụ y tế, những loại dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, tiếp liệu, những loại thuốc có và không có toa, trang thiết bị, và những dịch vụ khác được chương trình chúng tôi đài thọ.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Huấn luyện khả năng am hiểu các văn hóa: Việc huấn luyện cung cấp sự hướng dẫn thêm cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của chúng tôi để giúp họ hiểu thêm lý lịch, giá trị, và niềm tin của quý vị để điều chỉnh các dịch vụ đáp ứng các nhu cầu về xã hội, văn hóa và ngôn ngữ của quý vị.

Văn Phòng Dịch Vụ: Một văn phòng của chương trình với trách nhiệm trả lời những câu hỏi của quý vị về tư cách thành viên, những phúc lợi, than phiền, và khiếu nại. Xem Chương 2 để biết thông tin về cách liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ.

Tỷ lệ chia sẻ chi phí hàng ngày: Một tỷ lệ có thể được áp dụng khi bác sĩ của quý vị cho toa với số lượng dưới một tháng thuốc cho các loại thuốc nhất định, và quý vị phải trả tiền đồng trả. Một tỷ lệ chia sẻ chi phí hàng ngày là tiền đồng trả được chia bởi số ngày trong một tháng thuốc.

Đây là một ví dụ: Nếu tiền phụ phí của quý vị cho một tháng thuốc của một loại thuốc (số lượng thuốc cho 30 ngày) là \$1.25. Điều này có nghĩa rằng số tiền quý vị trả cho thuốc của quý vị nhiều hơn \$0.04 một ít cho mỗi ngày. Nếu quý vị nhận số lượng thuốc cho 7 ngày, quý vị sẽ trả nhiều hơn \$0.04 một ít cho mỗi ngày và nhân lên 7 ngày, tổng số chi phí thanh toán là \$0.29.

Văn Phòng Các Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS): Văn phòng thuộc Tiểu Bang tại California điều hành Chương Trình Medicaid (còn được gọi là Medi-Cal tại California), thông thường được nói tới như “Tiểu Bang” trong cuốn cẩm nang này.

Rút tên ra khỏi chương trình: Đây là thủ tục chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi. Sự chấm dứt tư cách là thành viên có thể là tự nguyện (do quý vị lựa chọn) hoặc không tự nguyện (không do quý vị lựa chọn).

Bậc thuốc: Nhóm các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Thuốc tương đương, thuốc chính hiệu, hoặc thuốc không cần toa (OTC) là những ví dụ của các bậc thuốc. Mỗi loại thuốc trong Danh Sách Thuốc Được Đãi Thạo nằm một trong các bậc thuốc.

Trang thiết bị y khoa bền bỉ (DME): Những dụng cụ y khoa bền bỉ do bác sĩ quý vị yêu cầu để quý vị dùng tại nhà. Ví dụ về các vật dụng này là xe lăn, nạng, hệ thống nệm tự động, tiếp liệu cho bệnh tiểu đường, giường bệnh viện do nhà cung cấp yêu cầu để sử dụng tại nhà, bơm truyền IV, thiết bị tạo giọng nói, thiết bị dưỡng khí và tiếp liệu, máy xông mũi họng, và khung tập đi bộ.

Cấp Cứu: Tình trạng cấp cứu là khi quý vị, hay bất cứ người nào khác có kiến thức phổ thông về sức khỏe và y khoa, tin rằng quý vị có các triệu chứng y tế cần được chăm sóc y tế ngay lập tức để tránh tử vong, mất một phần cơ thể, hoặc mất chức năng của một phần cơ thể. Các triệu chứng y tế có thể là chấn thương nặng hay đau đớn dữ dội.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Chăm sóc cấp cứu: Các dịch vụ được đòi hỏi do một nhà cung cấp được huấn luyện để cung cấp các dịch vụ cấp cứu và cần họ điều trị một trường hợp cấp cứu về y tế hay sức khỏe hành vi.

Trường hợp ngoại lệ: Sự cho phép được đòi hỏi cho một loại thuốc thường không có trong danh sách thuốc được đòi hỏi, hoặc dùng loại thuốc không có quy định hay giới hạn nhất định nào.

Trợ Giúp Thêm: Một chương trình Medicare giúp người có thu nhập và nguồn tài chính giới hạn, chi trả chi phí cho thuốc theo toa của Medicare Phần D, như tiền lệ phí, tiền khấu trừ, và tiền phụ phí. Trợ giúp thêm cũng còn gọi là “Trợ Cấp Thu Nhập Thấp,” hoặc “LIS.”

Thuốc Tương Đương: Một loại thuốc theo toa được chính quyền liên bang chấp thuận để dùng thay thế một loại thuốc chính hiệu. Thuốc tương đương có cùng thành phần như thuốc chính hiệu. Nó thường rẻ hơn và hiệu lực cũng như thuốc chính hiệu.

Than phiền: Một than phiền của quý vị nộp liên quan đến chúng tôi hoặc một trong những nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thuốc trong hệ thống của chúng tôi. Điều này bao gồm một than phiền về phẩm chất của sự chăm sóc.

Chương Trình Tư Vấn & Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP): Một chương trình cung cấp tư vấn và các thông tin miễn phí và khách quan về Medicare. Chương 2 giải thích cách liên lạc với HICAP.

Chương trình y tế: Một tổ chức bao gồm những bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp những dịch vụ dài hạn, và những nhà cung cấp khác. Chương trình cũng có các Điều Phối Viên Chăm Sóc Cá Nhân để giúp quý vị quản lý tất cả những nhà cung cấp và những dịch vụ. Tất cả họ cùng phối hợp với nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Thăm định về rủi ro sức khỏe: Một xem xét tiền sử bệnh lý và tình trạng hiện tại của bệnh nhân. Được dùng để biết tình trạng sức khỏe của bệnh nhân và cách có thể thay đổi trong tương lai.

Người trợ giúp y tế tại gia: Một người cung cấp những dịch vụ không cần kỹ năng chuyên môn của một y tá hoặc chuyên gia trị liệu có bằng cấp, như giúp chăm sóc cá nhân (tắm rửa, đi vệ sinh, mặc đồ, hay tập các bài tập theo chỉ dẫn). Người trợ giúp y tế tại gia không có bằng chuyên môn điều dưỡng hay cung cấp trị liệu.

Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối: Một chương trình chăm sóc và hỗ trợ người có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối để giúp họ sống thoải mái. Tiên lượng



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

bệnh giai đoạn cuối nghĩa là một người bị một căn bệnh giai đoạn cuối và chỉ có thể sống được sáu tháng hoặc ít hơn.

- Người ghi danh có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối có quyền chọn viện chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối.
- Một nhóm chuyên môn và nhân viên chăm sóc được đào tạo đặc biệt để chăm sóc toàn bộ cho con người, bao gồm nhu cầu về thể chất, tình cảm, xã hội, và tâm linh.
- OneCare Connect phải đưa cho quý vị một danh sách các nhà cung cấp chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối trong khu vực địa lý của quý vị.

Lập hóa đơn không đúng/không thích hợp: Một trường hợp khi nhà cung cấp (như bác sĩ hoặc bệnh viện) gửi hóa đơn tính tiền cho quý vị nhiều hơn số tiền chia sẻ phí tổn cho dịch vụ. Trình Thẻ ID Thành Viên của OneCare Connect của quý vị khi quý vị nhận dịch vụ hoặc thuốc theo toa. Xin gọi Văn Phòng Dịch Vụ nếu quý vị nhận bất cứ hóa đơn nào quý vị không hiểu.

Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân (ICP hay Kế Hoạch Chăm Sóc): Một chương trình cho những dịch vụ quý vị sẽ nhận và cách quý vị sẽ nhận chúng. Chương trình của quý vị có thể bao gồm các dịch vụ y tế, dịch vụ sức khỏe hành vi, và những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn.

Giai đoạn đòi thọ đầu tiên: Giai đoạn trước khi tổng chi phí tự trả cho thuốc Phần D của quý vị đạt đến \$5,100. Điều này bao gồm số tiền quý vị đã trả, những gì mà chương trình đã trả thay cho quý vị, và trợ cấp thu nhập thấp. Quý vị bắt đầu với giai đoạn này khi lấy toa thuốc đầu tiên trong năm. Trong giai đoạn này, chương trình trả một phần chi phí thuốc, và quý vị trả phần chia sẻ của quý vị.

Bệnh nhân nội trú: Một từ ngữ dùng khi quý vị chính thức nhập viện để nhận những dịch vụ y tế chuyên môn. Nếu quý vị không được chính thức nhập viện, quý vị có thể vẫn bị xem như một bệnh nhân ngoại trú thay vì bệnh nhân nội trú cho dù quý vị có ở qua đêm.

Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành (ICT hay Nhóm Chăm Sóc): Một đội ngũ chăm sóc có thể bao gồm các bác sĩ, y tá, nhân viên tư vấn, hay những nhà chuyên môn y tế khác có mặt tại đó để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Nhóm chăm sóc của quý vị cũng sẽ giúp quý vị lập kế hoạch chăm sóc.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Danh Sách Các Loại Thuốc Được Đài Thọ (Danh Sách Thuốc): Một danh sách những loại thuốc theo toa và thuốc không theo toa được chương trình đài thọ. Chương trình chọn các loại thuốc trên danh sách này với sự giúp đỡ của bác sĩ và dược sĩ. Danh Sách Thuốc cho quý vị biết nếu có quy định nào quý vị cần thực hiện để lấy thuốc hay không. Danh Sách Thuốc đôi khi được gọi là một “danh mục thuốc.”

Những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS): Những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn giúp cải thiện bệnh trạng dài hạn. Hầu hết những dịch vụ này giúp quý vị ở lại nhà để quý vị không phải vô viện dưỡng lão hoặc bệnh viện. LTSS bao gồm Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (MSSP), Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Trong Cộng Đồng (CBAS), và Cơ Sở Điều Dưỡng/Chăm Sóc Bán Cấp Tính (NF/SCF).

Trợ cấp thu nhập thấp (LIS): Xem “Trợ giúp Thêm.”

Medi-Cal: Đây là tên gọi của chương trình Medicaid của California. Medi-Cal được tiểu bang điều hành và được chính quyền tiểu bang và liên bang chi trả.

- Chương trình giúp người có thu nhập và nguồn tài chính giới hạn trả cho các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn cùng những chi phí y tế.
- Chương trình đài thọ các dịch vụ và các loại thuốc bổ sung không được Medicare đài thọ.
- Các chương trình Medicaid thay đổi theo từng tiểu bang, nhưng hầu hết các chi phí chăm sóc y tế được đài thọ nếu quý vị hội đủ điều kiện cho cả Medicare và Medicaid.
- Xem Chương 2 để biết thông tin về cách liên lạc Medi-Cal.

Các Chương Trình của Medi-Cal: Các chương trình chỉ đài thọ phúc lợi của Medi-Cal, như những dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, thiết bị y khoa, và việc chuyên chở. Các phúc lợi Medicare đều riêng biệt.

Cần thiết về mặt y khoa: Điều này mô tả các dịch vụ, tiếp liệu, hoặc thuốc quý vị cần để phòng ngừa, chẩn đoán, hoặc điều trị một bệnh trạng hoặc duy trì tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị. Điều này bao gồm sự chăm sóc để giữ cho quý vị không phải nhập viện hoặc vào viện điều dưỡng. Các dịch vụ, tiếp liệu, hoặc các loại thuốc đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành y khoa.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Cần thiết về mặt y khoa hoặc sự cần thiết về mặt y khoa (Medi-Cal): Những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ sự sống, phòng ngừa bệnh tật và khuyết tật nặng, hoặc để làm giảm cơn đau nghiêm trọng thông qua việc chẩn đoán hoặc điều trị bệnh tật, bệnh trạng hoặc chấn thương.

Chương trình Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 bị khuyết tật, và những người bị bệnh thận giai đoạn cuối (thường là người bị suy thận kinh niên cần lọc thận hay thay thận). Những người có Medicare có thể nhận sự đài thọ y tế Medicare qua chương trình Medicare Nguyên Thủy (Original Medicare) hoặc một chương trình chăm sóc có quản lý (xem “Chương trình y tế”).

Chương Trình Medicare Advantage: Một chương trình Medicare, còn được biết đến là “Medicare Phần C” hoặc “Chương Trình MA,” cung cấp các chương trình qua các công ty tư nhân. Medicare trả tiền cho những công ty này để đài thọ các phúc lợi Medicare của quý vị.

Các dịch vụ được Medicare đài thọ: Các dịch vụ do Medicare Phần A và Phần B đài thọ. Tất cả các chương trình y tế của Medicare, kể cả chương trình của chúng tôi, phải đài thọ tất cả dịch vụ được đài thọ bởi Medicare Phần A và Phần B.

Người ghi danh Medicare-Medi-Cal (Hội Đủ Điều Kiện cho Cả Hai): Một người đủ tiêu chuẩn được Medicare và Medi-Cal đài thọ. Một người ghi danh cho Medicare-Medi-Cal còn được gọi là một “người thụ hưởng cả hai quyền lợi.”

Medicare Phần A: Chương trình Medicare đài thọ hầu hết những điều cần thiết về mặt y khoa tại bệnh viện, trung tâm điều dưỡng chuyên môn, chăm sóc tại gia và chăm sóc cho bệnh nhân ở giai đoạn cuối.

Medicare Phần B: Chương trình Medicare đài thọ các dịch vụ (như kiểm tra xét nghiệm, giải phẫu, và đi bác sĩ) và tiếp liệu y khoa (như xe lăn và khung đi) cần thiết về mặt y khoa để điều trị một căn bệnh hay một tình trạng. Medicare Phần B cũng đài thọ những dịch vụ phòng bệnh và khám bệnh.

Medicare Phần C: Chương trình Medicare để các công ty bảo hiểm y tế tư nhân cung cấp những phúc lợi Medicare qua một Chương Trình Medicare Advantage.

Medicare Phần D: Chương trình phúc lợi thuốc theo toa của Medicare. (Chúng tôi gọi tắt chương trình này là “Phần D”.) Phần D đài thọ những loại thuốc theo toa, chích ngừa, và một số tiếp liệu cho bệnh nhân ngoại trú không được đài thọ bởi Medicare Phần A hoặc Phần B hoặc Medi-Cal. OneCare Connect có bao gồm Medicare Phần D.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Các loại thuốc Medicare Phần D: Các loại thuốc có thể được đài thọ theo Medicare Phần D. Quốc Hội loại trừ một số loại thuốc nhất định từ việc đài thọ như thuốc Phần D. Medi-Cal có thể đài thọ một số các loại thuốc này.

Thành viên (thành viên của chương trình chúng tôi, hoặc thành viên chương trình): Một người có Medicare và Medi-Cal hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ được đài thọ, và tham gia vào chương trình của chúng tôi, và việc ghi danh của họ đã được Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS) và tiểu bang xác nhận.

Cẩm Nang Thành Viên và Phần Tiết Lộ Thông Tin: Tài liệu này, cùng với đơn ghi danh và bất cứ tài liệu đính kèm nào khác, điều khoản kèm theo, giải thích phần đài thọ của quý vị, điều chúng tôi phải làm, quyền lợi của quý vị, và điều quý vị phải làm khi là một thành viên của chương trình chúng tôi.

Chương Trình Dịch Vụ Đa Năng Dành Cho Người Cao Niên (MSSP): Một chương trình cung cấp những Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng (HCBS) cho những người đủ điều kiện hưởng Medi-Cal, từ 65 tuổi trở lên và bị khuyết tật, là một cách thay thế để không phải sống trong trung tâm điều dưỡng.

Nhà thuốc trong hệ thống: Một nhà thuốc (tiệm thuốc) đã đồng ý cung cấp thuốc có toa cho thành viên trong chương trình của chúng tôi. Chúng tôi gọi họ là “những nhà thuốc trong hệ thống” vì họ đã đồng ý làm việc với chương trình của chúng tôi. Trong hầu hết trường hợp, thuốc theo toa của quý vị được đài thọ chỉ với điều kiện thuốc đó được lấy tại một trong những nhà thuốc trong hệ thống của chúng tôi.

Nhà cung cấp trong hệ thống: “Nhà cung cấp” là từ ngữ chúng tôi dùng để nói tới những bác sĩ, y tá, và những người cung cấp những dịch vụ hoặc chăm sóc cho quý vị. Từ ngữ này cũng bao gồm bệnh viện, các trung tâm y tế tại gia, các phòng khám, và những nơi khác cung cấp cho quý vị những dịch vụ chăm sóc y tế, thiết bị y khoa, và những dịch vụ hỗ trợ dài hạn.

- Họ có bằng cấp hoặc được chứng nhận bởi Medicare và tiểu bang để cung cấp những dịch vụ chăm sóc y tế.
- Chúng tôi gọi họ là “những nhà cung cấp trong hệ thống” khi họ đồng ý cộng tác với chương trình y tế và nhận tiền của chương trình chúng tôi và không được tính thêm tiền với các thành viên.
- Trong lúc là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong hệ thống để nhận những dịch vụ được đài thọ. Những nhà cung cấp trong hệ thống cũng được gọi là “những nhà cung cấp của chương trình.”



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Viện hoặc trung tâm điều dưỡng: Nơi cung cấp chăm sóc cho người không thể nhận sự chăm sóc tại nhà, nhưng không cần ở bệnh viện.

Văn Phòng Thanh Tra (Ombudsman): Một văn phòng trong tiểu bang của quý vị làm việc như là người bên vực thay cho quý vị. Họ có thể trả lời các thắc mắc nếu quý vị có vấn đề hoặc than phiền và có thể giúp quý vị hiểu những gì cần làm. Dịch vụ của văn phòng thanh tra này là miễn phí. Quý vị có thể xem thêm thông tin về Văn Phòng Thanh Tra Cal MediConnect ở Chương 2 và Chương 9 của cuốn Cẩm Nang này.

Quyết định của tổ chức: Chương trình quyết định theo tổ chức khi chương trình, hoặc một trong những nhà cung cấp của chương trình quyết định về các dịch vụ nào được đài thọ, hoặc quý vị phải trả bao nhiêu cho các dịch vụ được đài thọ. Quyết định của tổ chức được gọi là “quyết định đài thọ” trong cuốn cẩm nang này. Chương 9 giải thích cách yêu cầu chúng tôi một quyết định đài thọ.

Chương Trình Medicare Nguyên Thủy (Medicare Original hoặc Medicare truyền thống hoặc phí cho dịch vụ Medicare): Chương trình Medicare Nguyên Thủy được trả bởi chính phủ. Với chương trình Medicare Nguyên Thủy, những dịch vụ Medicare được đài thọ khi trả cho các bác sĩ, bệnh viện, và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc một số tiền được Quốc Hội ấn định.

- Quý vị có thể gặp bất cứ bác sĩ, bệnh viện, hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào nhận Medicare. Chương trình Medicare Nguyên Thủy có hai phần: Phần A (bảo hiểm bệnh viện) và Phần B (bảo hiểm y tế).
- Medicare Nguyên Thủy hiện có khắp nơi tại Hoa Kỳ.
- Nếu quý vị không muốn ở trong chương trình chúng tôi, quý vị có thể chọn chương trình Medicare Nguyên Thủy.

Nhà thuốc ngoài hệ thống: Một nhà thuốc không đồng ý cộng tác với chương trình của chúng tôi để điều phối hoặc cung cấp các loại thuốc được đài thọ cho các thành viên của chương trình chúng tôi. Hầu hết các loại thuốc quý vị lấy từ các nhà thuốc ngoài hệ thống sẽ không được chương trình chúng tôi đài thọ trừ khi có những điều kiện nhất định áp dụng.

Nhà cung cấp ngoài hệ thống hoặc cơ sở ngoài hệ thống: Nhà cung cấp hoặc cơ sở không được ủy quyền, sở hữu, hoặc điều hành bởi chương trình của chúng tôi, và không có hợp đồng để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho các thành viên của chương trình chúng tôi. Chương 3 giải thích về những nhà cung cấp hay cơ sở ngoài hệ thống.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Chi phí tự trả: Yêu cầu về việc chia sẻ chi phí cho các thành viên để trả một phần dịch vụ hoặc thuốc mà họ nhận được, còn gọi là yêu cầu về chi phí “tự trả”. Xem định nghĩa “chia sẻ chi phí” ở trên.

Thuốc không cần toa (OTC): Những loại thuốc không cần toa là bất kỳ loại dược phẩm hoặc thuốc nào một người có thể mua mà không cần toa thuốc từ một chuyên gia chăm sóc y tế.

Phần A: Xem “Medicare Phần A.”

Phần B: Xem “Medicare Phần B.”

Phần C: Xem “Medicare Phần C.”

Phần D: Xem “Medicare Phần D.”

Những loại thuốc Phần D: Xem “những loại thuốc Medicare Phần D.”

Điều Phối Viên Chăm Sóc Cá Nhân (PCC): Một người cộng tác với quý vị, với chương trình y tế, và với những nhà cung cấp để bảo đảm quý vị được chăm sóc theo nhu cầu của quý vị.

Thông tin y tế cá nhân (còn gọi là Thông tin y tế được bảo vệ) (PHI): Thông tin về quý vị và sức khỏe của quý vị, như là tên, địa chỉ, số an sinh xã hội, số lần khám với bác sĩ và tiểu sử y khoa của quý vị. Xin xem Thông Báo Về Cách Giữ Thông Tin Riêng Tư của OneCare Connect để biết thêm chi tiết về cách OneCare Connect bảo vệ, sử dụng, và tiết lộ Thông Tin Y Tế Cá Nhân (PHI) của quý vị, cũng như là quyền của quý vị được tôn trọng Thông Tin Y Tế Cá Nhân của mình.

Bác sĩ gia đình (PCP): Bác sĩ gia đình của quý vị là bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác quý vị gặp trước tiên cho hầu hết các vấn đề về sức khỏe. Người này bảo đảm quý vị nhận được sự chăm sóc quý vị cần để khỏe mạnh.

- Người này cũng có thể nói chuyện với các bác sĩ và những nhà cung cấp khác về sự chăm sóc và giới thiệu quý vị gặp họ.
- Trong nhiều chương trình y tế của Medicare, quý vị phải gặp bác sĩ gia đình trước khi gặp bất cứ nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe nào khác.
- Xem Chương 3 để biết thông tin về việc nhận sự chăm sóc từ nhà cung cấp chăm sóc chính.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Sự cho phép trước: Sự chấp thuận trước khi quý vị có thể nhận các dịch vụ hoặc các loại thuốc nhất định hoặc khám với một nhà cung cấp ngoài hệ thống. OneCare Connect có thể không đòi hỏi dịch vụ hoặc thuốc nếu quý vị không được chấp thuận.

Một số các dịch vụ y tế trong hệ thống được đòi hỏi chỉ khi nào bác sĩ quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong hệ thống nhận được sự cho phép trước từ chương trình của chúng tôi.

- Những dịch vụ được đòi hỏi cần sự cho phép trước được đánh dấu trong Bản Phúc Lợi trong Chương 4

Một số thuốc theo toa được đòi hỏi chỉ khi nào quý vị nhận được sự cho phép trước từ chúng tôi.

- Các loại thuốc được đòi hỏi cần sự cho phép trước được đánh dấu trong *Danh Sách Thuốc Được Đòi Hỏi*.

Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện Cho Người Cao Niên (PACE): Một chương trình đòi hỏi các phúc lợi Medicare và Medi-Cal cho người từ 55 trở lên cần mức độ chăm sóc cao hơn để sống tại nhà.

Thiết bị giả và Chỉnh hình: Các thiết bị y tế này được bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe khác yêu cầu. Các vật dụng được đòi hỏi này bao gồm, nhưng không giới hạn, nẹp cổ định tay, lưng và cổ; chân tay giả, mắt giả, và các thiết bị cần thiết để thay thế một phần bên trong cơ thể hoặc chức năng, bao gồm các thiết bị ruột giả (ostomy supplies) và trị liệu dinh dưỡng bằng ống dẫn thức ăn hoặc tiêm.

Cơ Quan Cải Thiện Phẩm Chất (QIO): Một nhóm các bác sĩ và chuyên viên y tế khác giúp cải thiện phẩm chất chăm sóc cho người có Medicare. Họ được chính quyền liên bang trả tiền để kiểm tra và cải thiện việc chăm sóc cung cấp cho các bệnh nhân. Xem Chương 2 để biết thông tin về cách liên lạc Tổ Chức Cải Thiện Phẩm Chất cho tiểu bang của quý vị.

Giới hạn số lượng: Một giới hạn về số lượng thuốc mà quý vị có thể có. Giới hạn có thể cho số lượng thuốc chúng tôi đòi hỏi cho mỗi toa thuốc.

Sự giới thiệu: Sự giới thiệu nghĩa là bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị phải chấp thuận trước khi quý vị có thể khám với một người nào đó không phải là bác sĩ gia đình của quý vị. Nếu quý vị không được chấp thuận, OneCare Connect có thể không đòi hỏi các dịch vụ. Quý vị không cần một giấy giới thiệu để khám với một số bác sĩ chuyên khoa nhất định, như là bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Quý vị có thể xem thêm thông tin về sự giới thiệu trong Chương 3 và về các dịch vụ yêu cầu giấy giới thiệu trong Chương 4.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Dịch vụ phục hồi: Việc điều trị quý vị nhận để giúp quý vị phục hồi từ một căn bệnh, tai nạn hoặc cuộc phẫu thuật lớn. Xem Chương 4 để biết thêm về các dịch vụ phục hồi.

Khu vực phục vụ: Là khu vực địa lý nơi mà chương trình y tế chấp thuận thành viên nếu chương trình giới hạn số thành viên dựa trên nơi họ sinh sống. Đối với những chương trình có giới hạn các bác sĩ và bệnh viện quý vị có thể sử dụng, nói chung đó cũng là nơi quý vị có thể nhận những dịch vụ định kỳ (không phải cấp cứu). Chỉ những người sống tại khu vực phục vụ của chúng tôi mới có thể nhận OneCare Connect.

Chia Sẻ Chi Phí: Phần chia sẻ chi phí chăm sóc sức khỏe quý vị có thể phải trả mỗi tháng trước khi các phúc lợi của Cal MediConnect có hiệu lực. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị khác biệt tùy theo thu nhập và nguồn tài chính của quý vị.

Trung tâm điều dưỡng chuyên môn (SNF): Một cơ sở điều dưỡng chuyên môn với nhân viên và trang thiết bị để cung cấp việc chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, trong hầu hết các trường hợp là các dịch vụ phục hồi chuyên môn và các dịch vụ y tế có liên quan khác.

Chăm sóc tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn (SNF): Những dịch vụ phục hồi và chăm sóc điều dưỡng chuyên môn được cung cấp liên tục, hàng ngày, trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn. Ví dụ về chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn bao gồm vật lý trị liệu hoặc chích qua tĩnh mạch (IV) bởi một y tá được cấp bằng hoặc một bác sĩ.

Bác sĩ chuyên khoa: Một bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho một căn bệnh cụ thể hoặc một bộ phận cơ thể.

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang: Nếu bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu một dịch vụ Medi-Cal mà chúng tôi sẽ không chấp thuận, hoặc chúng tôi sẽ không tiếp tục trả cho dịch vụ Medi-Cal quý vị đã có, quý vị có thể yêu cầu xin một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Nếu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang được quyết định thuận theo quý vị, chúng tôi phải cung cấp dịch vụ mà quý vị đã yêu cầu.

Trị liệu từng bước: Quy định đòi hỏi yêu cầu quý vị phải thử một loại thuốc khác trước khi chúng tôi đòi hỏi loại thuốc quý vị yêu cầu.

Trợ Cấp Cho Người Cao Niên và Tàn Phế (tiếng Anh viết tắt là SSI): Phúc lợi hàng tháng được Sở An Sinh Xã Hội trả cho người có thu nhập và nguồn tài chính giới hạn và bị khuyết tật, khiếm thị hoặc từ 65 tuổi trở lên. SSI không giống như các phúc lợi An Sinh Xã Hội.



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.

Chương Trình OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) CẨM NANG THÀNH VIÊN

Chương 12: Định nghĩa các từ ngữ quan trọng

Chăm sóc khẩn cấp: Việc chăm sóc quý vị nhận được cho bệnh tật, chấn thương, hoặc tình trạng đột ngột mà không phải là trường hợp cấp cứu nhưng cần được chăm sóc ngay. Quý vị có thể được chăm sóc khẩn cấp từ những nhà cung cấp ngoài hệ thống khi không có những nhà cung cấp trong hệ thống hoặc quý vị không thể tiếp cận được với họ.

Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect

GỌI	1-855-705-8823 Các cuộc gọi đến số này đều là miễn phí. 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Văn Phòng Dịch Vụ cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí cho người không nói được tiếng Anh
TDD/TTY	1-800-735-2929 Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí. 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
FAX	714-246-8711
VIẾT THƯ	OneCare Connect Attention: Customer Service 505 City Parkway West Orange, CA 92868
TRANG MẠNG	www.caloptima.org/onecareconnect



Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi OneCare Connect tại **1-855-705-8823**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TDD/TTY có thể gọi **1-800-735-2929**. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm chi tiết, xin vào trang mạng **www.caloptima.org/onecareconnect**.



505 City Parkway West | Orange, CA 92868
www.caloptima.org

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được giúp đỡ với các dịch vụ chăm sóc y tế, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect của CalOptima ở số miễn phí **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi ở số **1-800-735-2929**. Quý vị cũng có thể vào thăm trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org/onecareconnect.