

CẨM NANG NÀY THUỘC VỀ : _____

TRUNG TÂM : _____

ĐỊA CHỈ : _____

QUẢN LÝ TRUNG TÂM : _____

BÁC SĨ : _____

CÁN SỰ XÃ HỘI : _____

DÀNH CHO DỊCH VỤ CẤP CỨU 24 TIẾNG

SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA BÁC SĨ TRỰC ON-CALL

(____) ____ - ____

SỐ ĐIỆN THOẠI CẤP CỨU 911

**CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC TOÀN BỘ
CHO NGƯỜI CAO NIÊN**



HỢP ĐỒNG GHI DANH CỦA THÀNH VIÊN

**TỪ NGỮ VÀ ĐIỀU KIỆN
HIỆU LỰC VÀO NGÀY 1 THÁNG 9 NĂM 2013**

**CALOPTIMA PACE
VĂN PHÒNG ĐIỀU HÀNH
13300 GARDEN GROVE BLVD.
GARDEN GROVE, CA 92843
1-714-468-1100
SỐ ĐIỆN THOẠI MIỄN PHÍ: 1-855-785-2584
TDD/TTY: 1-714-468-1063**

**GIỜ LÀM VIỆC:
THỨ HAI-THỨ SÁU
8:00 SÁNG-4:30 CHIỀU**

MỤC LỤC

Chương 1 — Chào mừng đến với CalOptima PACE	4
Chương 2 — Những điều đặc biệt của CalOptima PACE	8
Chương 3 — Hội đủ điều kiện	11
Chương 4 — Các Phúc Lợi và Đãi Thọ	12
Chương 5 — Dịch Vụ Cấp Cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp	16
Chương 6 — Các Ngoại Lệ và Giới Hạn về Phúc Lợi	18
Chương 7 — Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Quý Vị	19
Chương 8 — Thủ Tục Than Phiền và Khiếu Nại của Tham Dự Viên	25
Chương 9 — Lệ Phí Hằng Tháng	34
Chương 10 — Đãi Thọ và Chấm Dứt Phúc Lợi	36
Chương 11 — Những Quy Định về việc Tái Ghi Danh	39
Chương 12 — Những Quy Định Tổng Quát	40
Chương 13 — Định Nghĩa	44
Phụ Lục I.....	48

CHƯƠNG 1 — CHÀO MỪNG QUÝ VỊ ĐẾN VỚI CHƯƠNG TRÌNH PACE CỦA CALOPTIMA

Chương trình PACE của CalOptima là một chương trình chăm sóc y tế được dành riêng chỉ cho những người từ 55 tuổi trở lên và đang liên tục cần có những nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi rất hân hạnh chào mừng quý vị tham dự vào chương trình. Vì chúng tôi chỉ ghi danh cho cá nhân, những người phụ thuộc không được đài thọ khi quý vị gia nhập vào chương trình.

Xin vui lòng giữ quyển cẩm nang này. Hợp Đồng Ghi Danh CalOptima PACE có chữ ký của quý vị cùng với những từ ngữ và điều kiện sẽ là giấy đồng ý của quý vị, những giấy này là hợp đồng pháp lý giữa quý vị và CalOptima PACE.

Tài liệu này nên được đọc kỹ và hết toàn bộ. Những cá nhân có nhu cầu chăm sóc y tế đặc biệt nên đọc kỹ những phần áp dụng cho họ. Quý vị có thể tìm thấy Bản Tóm Tắt Phúc Lợi và Đài Thọ có bao gồm những phần chính của CalOptima PACE ở phần cuối của chương này. CalOptima PACE có một hợp đồng với Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid và Cơ Quan Quản Trị Y Tế (DHCS) về việc ký lại hợp đồng trên căn bản thường kỳ và nếu hợp đồng không được ký tiếp chương trình sẽ bị chấm dứt.

Nếu quý vị muốn biết thêm về phúc lợi của CalOptima PACE, xin vui lòng liên lạc với chúng tôi tại số **1-714-468-1100**. Trong hợp đồng này, CalOptima PACE được gọi là “chúng tôi” và quý vị thường được gọi là “người tham dự” hoặc “thành viên”. Từ ngữ “người tham dự” thường được sử dụng nhiều nhất trong CalOptima PACE. *Một vài từ ngữ sử dụng trong cẩm nang có thể không quen thuộc với quý vị. Vui lòng xem phần “Định Nghĩa” ở phần cuối (Chương 13) giải thích về những từ ngữ khác nhau được sử dụng trong cẩm nang này.*

CalOptima PACE tin vào việc giúp đỡ quý vị giữ được sự tự lập có thể có được khi sinh sống trong chính cộng đồng và tại nhà của quý vị. Chúng tôi cung cấp một chương trình toàn vẹn về sức khỏe và những dịch vụ y tế liên quan và chú trọng đến những phương cách phòng ngừa để duy trì sức khỏe.

Một điểm đặc biệt của CalOptima PACE là phương pháp tiếp cận cá nhân đến các dịch vụ và chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi chắc chắn rằng quý vị và nhân viên chăm sóc y tế của chúng tôi biết rõ về nhau, để chúng tôi có thể thay mặt quý vị cùng làm việc có hiệu quả. Chúng tôi không thay thế sự chăm sóc của gia đình và bạn bè của quý vị. Thay vào đó, chúng tôi cùng làm việc với quý vị, gia đình và bạn bè để cung cấp sự chăm sóc quý vị cần. Đề nghị và ý kiến của quý vị luôn luôn được khuyến khích và hoan nghênh.

CalOptima PACE làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Để chữa trị những vấn đề sức khỏe kinh niên, các chuyên gia chăm sóc sức khỏe đánh giá và lượng định những sự thay đổi, cung cấp sự can thiệp đúng lúc và khuyến khích thành viên tự giúp đỡ chính

mình. Dựa trên nhu cầu của quý vị, chúng tôi cung cấp những dịch vụ y tế, điều dưỡng và dinh dưỡng; trị liệu phục hồi; dịch vụ tại gia và huấn luyện; dịch vụ thuốc; bàn chân; thính giác, thị giác, nha khoa, và các dịch vụ sức khỏe tâm thần; và bất cứ dịch vụ nào khác được nhóm kết hợp chăm sóc (IDT) chấp thuận. Trên căn bản của bệnh nhân nội trú, chúng tôi cung cấp các dịch vụ cấp tính và điều dưỡng chuyên môn tại các trung tâm có hợp đồng. *(Xem Chương 4 để biết thêm chi tiết về những dịch vụ được đài thọ.)*

Vui lòng xem xét Hợp Đồng Ghi Danh này cẩn thận. Việc ghi danh vào CalOptima PACE là tự nguyện. Nếu quý vị không muốn ghi danh vào chương trình của chúng tôi, quý vị có thể gửi trả lại Hợp Đồng Ghi Danh mà không cần ký tên. Nếu quý vị ký tên và ghi danh vào chương trình của chúng tôi, các phúc lợi trong CalOptima PACE sẽ được tiếp tục cho đến khi quý vị chọn lấy tên ra khỏi chương trình hoặc quý vị không còn hội đủ điều kiện để được ghi danh. *(Xem Chương 10 để biết thêm chi tiết về việc chấm dứt phúc lợi.)*

Khi ký tên và ghi danh vào CalOptima PACE, quý vị sẽ nhận những giấy tờ sau:

- Một bản sao của Hợp Đồng Ghi Danh
- Một thẻ thành viên CalOptima PACE
- Một tờ giấy có những số điện thoại cấp cứu để quý vị dán ở nhà

Bảng Tóm Tắt Các Phúc Lợi và Sự Đài Thọ

Bảng sau đây là nhằm giúp quý vị so sánh các phúc lợi được đài thọ và chỉ là một sự tóm tắt mà thôi. Không có tiền phụ phí cho các dịch vụ của PACE

Vui lòng đọc toàn bộ cẩm nang này, gồm có Hợp Đồng Ghi Danh của quý vị với CalOptima PACE, để biết sự mô tả chi tiết về phúc lợi đài thọ và các giới hạn.

Các dịch vụ phải hoặc là được chấp thuận trước hay là được nhận từ các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc tây và các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe có hợp đồng với CalOptima PACE.

Sự chấp thuận trước không bao giờ được đòi hỏi đối với những dịch vụ cấp cứu, phòng ngừa, hoặc các dịch vụ nhạy cảm. *Vui lòng xem Chương 4, Các Phúc Lợi và Sự Đài Thọ.*

THẺ LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Tiền Khấu Trừ	Không
Giới Hạn Tối Đa Trong Cuộc Đời	Không

THẺ LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
<p>Các Dịch Vụ Chuyên Nghiệp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Các dịch vụ của bác sĩ gồm có các bác sĩ gia đình và bác sĩ chuyên khoa, các khám nghiệm định kỳ, chăm sóc phòng ngừa, các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ giải phẫu ngoại chấn và sức khỏe tâm thần ngoại khoa. • Đài thọ nha khoa căn bản (các dịch vụ phòng ngừa định kỳ, bao gồm khám, chụp hình quang tuyến và làm sạch răng). Nha khoa thẩm mỹ không được đài thọ. • Chăm sóc thị giác. Kính mắt và tròng kính theo toa để điều chỉnh thị giác sau khi mổ mắt cườm. • Các dịch vụ thính giác. Khám và các máy trợ thính. • Dịch vụ về bàn chân định kỳ • Dịch vụ về y tế xã hội/điều hợp dịch vụ • Trị liệu phục hồi. Bao gồm vật lý trị liệu, kỹ năng trị liệu và phát âm trị liệu
<p>Dịch Vụ Ngoại Chấn</p>	<p>Đài thọ các dịch vụ giải phẫu, sức khỏe tâm thần, chụp hình quang tuyến để chẩn đoán bệnh và dịch vụ phòng thí nghiệm.</p>
<p>Dịch Vụ Bệnh Viện</p>	<p>Đài thọ phòng bán tư và tất cả những dịch vụ y khoa cần thiết gồm có các dịch vụ y khoa tổng quát và điều dưỡng, dịch vụ tâm thần, tiền chi phí phòng giải phẫu, dịch vụ chẩn đoán hoặc trị liệu, dịch vụ phòng thí nghiệm, chụp hình quang tuyến, băng, bó bột, gây mê, máu và sản phẩm về máu, thuốc và sinh phẩm. Không đài thọ phòng riêng hoặc y tá riêng, trừ khi cần thiết về mặt y khoa, và những vật dụng không liên quan đến y khoa.</p>

THẺ LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Đài Thọ Y Khoa Cấp Cứu	Đài thọ các dịch vụ cấp cứu. CalOptima PACE không đài thọ các dịch vụ cấp cứu ngoài nước Mỹ ngoại trừ những dịch vụ cấp cứu đòi hỏi việc nhập viện ở Canada hoặc Mỹ Tây Cơ.
Dịch Vụ Xe Cứu Thương	Đài thọ Dịch vụ Chuyên Chở Cấp Cứu
Đài Thọ Thuốc Theo Toa	Đài thọ thuốc được bác sĩ viết toa thuốc theo danh sách thuốc được đài thọ của PACE.
Trang Thiết Bị Y Khoa Bền Bỉ	Sự Cung Cấp Trang Thiết Bị Y Khoa Bền Bỉ khi cần thiết
Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần	Sự Đài Thọ Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần khi cần thiết
Dịch Vụ Ngoại Chấn Cho Bệnh Nhân Lạm Dụng Thuốc	Sự Đài Thọ cho Dịch Vụ Ngoại Chấn Cho Bệnh Nhân Lạm Dụng Thuốc khi cần thiết
Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia	Sự Đài Thọ Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia khi cần thiết
Các Dịch Vụ Khác	<ul style="list-style-type: none"> • Medicare đài thọ các viện điều dưỡng chuyên môn. Đài thọ chỉ dành riêng cho phòng bán tư. • Các dịch vụ chăm sóc tại gia • Dịch vụ tại trung tâm ban ngày (gồm có dinh dưỡng, các bữa ăn nóng, hỗ trợ đưa đón và chuyên chở) • Các vật liệu, dụng cụ và dịch vụ cần thiết để kiểm soát bệnh tiểu đường • Chăm sóc cuối đời.

Xin Lưu Ý: Tất cả các dịch vụ và phúc lợi được xác định qua kế hoạch chăm sóc (hoặc kế hoạch điều trị) theo quyết định của IDT.

CHƯƠNG 2 — NHỮNG ĐIỀU ĐẶC BIỆT CỦA CHƯƠNG TRÌNH PACE CỦA CALOPTIMA

Chương trình chăm sóc sức khỏe của chúng tôi có nhiều điểm độc đáo:

1. Chuyên môn về Sự Chăm Sóc

CalOptima PACE chuyên về chăm sóc cho người cao niên với những trở ngại về sức khỏe. Phương pháp thành công của chúng tôi chú trọng vào việc phát triển các chương trình chăm sóc được thực hiện để nêu lên những vấn đề sức khỏe cụ thể và có liên quan đến từng thành viên. Các nhà cung cấp dịch vụ tận tâm, có chuyên môn cao thực hiện kế hoạch và cung cấp sự chăm sóc, vì thế sự chăm sóc quý vị nhận được là toàn vẹn và được phối hợp.

2. Nhóm Kết Hợp Chăm Sóc (Interdisciplinary Team- IDT)

Việc chăm sóc cho quý vị được lên kế hoạch và cung cấp bởi một nhóm những chuyên viên cùng làm việc với quý vị. Nhóm của quý vị gồm có một bác sĩ, có thể có một y tá có quyền viết toa thuốc, các y tá điều dưỡng, một y tá chăm sóc tại gia, các cán sự xã hội, chuyên viên vật lý trị liệu, chuyên viên kỹ năng trị liệu, một chuyên viên dinh dưỡng và những người khác giúp đỡ quý vị như những nhân viên y tế, phụ tá chăm sóc tại gia và tài xế lái xe đưa đón. Mỗi thành viên trong nhóm chuyên viên đặc biệt là nhân viên để đánh giá nhu cầu sức khỏe của quý vị. Những nhân viên khác có thể được kêu gọi nếu cần thiết. Cùng nhau làm việc, nhóm này thành lập một chương trình chăm sóc chỉ dành riêng cho quý vị.

3. Trung Tâm

Quý vị sẽ nhận nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại trung tâm của chúng tôi nơi nhóm của quý vị làm việc. *Nhóm và trung tâm của chúng tôi tọa lạc tại địa chỉ sau đây trong thành phố Garden Grove:*

13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Chúng tôi cung cấp phương tiện di chuyển để quý vị đi đến trung tâm. Quý vị đến trung tâm thường xuyên như thế nào sẽ tùy thuộc vào chương trình chăm sóc của quý vị.

CalOptima PACE cung cấp cho quý vị việc chăm sóc sức khỏe qua các bác sĩ và trung tâm trên căn bản 24 tiếng, 365 ngày mỗi năm.

4. Việc chọn Bác Sĩ và Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ SẼ NHẬN ĐƯỢC SỰ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ BÁC SĨ HOẶC NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NÀO. Vì sự chăm sóc được cung cấp tại CalOptima PACE qua một nhóm kết hợp

chăm sóc (IDT), bác sĩ gia đình (PCP) quý vị chọn là một thành viên trong nhóm IDT. Quý vị cũng sẽ được chỉ định những nhà cung cấp dịch vụ khác trong nhóm của quý vị. Bác sĩ gia đình của quý vị có trách nhiệm với tất cả những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị, và với sự giúp đỡ của nhóm IDT, sắp xếp những dịch vụ y tế khác mà quý vị có thể cần. Các tham dự viên nữ có thể gặp trực tiếp bác sĩ phụ khoa có tham gia trong chương trình.

Khi cần thiết, các dịch vụ được cung cấp tại nhà, bệnh viện hoặc viện dưỡng lão. Chúng tôi có hợp đồng với các bác sĩ tư vấn (chẳng hạn như bác sĩ tim mạch, niệu khoa và bác sĩ xương), nhà thuốc tây, phòng thử nghiệm và dịch vụ quang tuyến, cũng như bệnh viện và viện dưỡng lão. Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc ấy, nhóm của quý vị sẽ tiếp tục làm việc với quý vị để theo dõi những dịch vụ này, cũng như sức khỏe và những nhu cầu quý vị đang cần.

Nếu quý vị muốn có tên, địa điểm và giờ giấc của các bệnh viện, viện dưỡng lão và các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng, quý vị có thể yêu cầu những thông tin này từ quản lý trung tâm tại số **1-714-468-1100** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-855-785-2584**. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi ở số **1-714-468-1063**.

5. **Sự Cho Phép và Điều Hành việc Chăm Sóc**

Quý vị sẽ biết rất rõ mỗi thành viên của nhóm vì họ sẽ cùng làm việc rất gần gũi với quý vị để giúp quý vị duy trì sức khỏe và sự độc lập có thể được. Trước khi quý vị nhận bất cứ dịch vụ nào từ CalOptima PACE, quý vị phải được nhóm IDT chấp thuận dịch vụ ấy. Tuy nhiên, việc chấp thuận trước sẽ không bao giờ bị đòi hỏi phải có cho các dịch vụ cấp cứu, phòng ngừa hoặc nhạy cảm.

Ít nhất mỗi 6 tháng- thường xuyên hơn nếu quý vị có trở ngại- nhóm của quý vị đánh giá nhu cầu của quý vị và điều chỉnh dịch vụ nếu cần thiết. Quý vị và/hoặc gia đình của quý vị có thể yêu cầu được đánh giá. Nếu tình trạng của quý vị thay đổi, nhóm IDT điều chỉnh các dịch vụ của quý vị, dựa trên việc đánh giá kế hoạch chăm sóc và những nhu cầu khác.

6. **Quan hệ Medicare/Medi-Cal**

Các phúc lợi trong Hợp Đồng Ghi Danh này được có thể lập nên qua một hợp đồng CalOptima PACE có với Medicare (Trung Tâm Medicare & Medicaid của Văn Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe và Con Người của Mỹ, tiếng Anh là the Centers for Medicare & Medicaid Services of the U.S. Department of Health and Human Services) và Medi-Cal (DHCS). Khi quý vị ký Hợp Đồng Ghi Danh này, quý vị đồng ý chấp nhận phúc lợi từ CalOptima PACE, thay thế cho các phúc lợi thông thường của Medicare và Medi-Cal. CalOptima PACE sẽ cung cấp các dịch vụ dựa trên nhu cầu của quý vị cũng giống như những phúc lợi mà quý vị được hưởng trong chương trình Medicare và Medi-Cal, cộng thêm nhiều hơn nữa.

Để biết thêm những chi tiết liên quan đến các phúc lợi Medicare đài thọ, hãy liên lạc Chương Trình Cố Vấn và Bệnh Vực Bảo Hiểm Sức Khỏe (HICAP). HICAP cung cấp sự tham vấn về sức khỏe cho những người cao niên cư ngụ ở California. Hãy gọi số điện thoại miễn phí của HICAP tại **1-800-434-0222**, để được giới thiệu đến văn phòng HICAP tại địa phương của quý vị. HICAP là một dịch vụ miễn phí cung cấp bởi Tiểu Bang California.

7. Không có Giới Hạn Trước về việc Chăm Sóc

CalOptima PACE không có giới hạn trước về các dịch vụ. Không có giới hạn hoặc hạn chế về số lần nằm bệnh viện hoặc viện dưỡng lão mà sẽ được đài thọ nếu bác sĩ của CalOptima PACE quyết định rằng việc này là cần thiết về mặt y khoa. Số lần và khoảng thời gian bao lâu cho việc chăm sóc tại gia được chấp thuận và cung cấp cho quý vị dựa trên sự đánh giá của những nhà chuyên môn về y tế trong nhóm về nhu cầu của quý vị.

8. Điều Khoản “Lock-in”

Khi quý vị ghi danh với CalOptima PACE, chúng tôi sẽ là nhà cung cấp dịch vụ duy nhất của quý vị, và quý vị đồng ý nhận các dịch vụ y tế **độc quyền** từ tổ chức của chúng tôi, ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp cho các dịch vụ cần thiết. Quý vị sẽ phải sử dụng tất cả sự chăm sóc quý vị cần qua nhân viên của chúng tôi hoặc qua những sự sắp xếp mà CalOptima PACE đã có với các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng, nhưng **quý vị sẽ không còn có thể nhận những dịch vụ từ các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế trong chương trình Medicare và Medi-Cal tính tiền theo từng dịch vụ thông thường**. Ghi danh vào CalOptima PACE sẽ lấy tên quý vị ra khỏi bất cứ chương trình thanh toán trước hoặc các phúc lợi tùy ý lựa chọn của chương trình Medicare và Medi-Cal.

Chọn lựa ghi danh vào chương trình thanh toán trước hoặc các phúc lợi tùy ý lựa chọn khác của chương trình Medicare và Medi-Cal, bao gồm các phúc lợi trong giai đoạn cuối, sau khi tham gia vào CalOptima PACE, sẽ được xem là tự nguyện lấy tên ra khỏi chương trình. (Xin lưu ý là bất cứ dịch vụ nào quý vị sử dụng trước khi ghi danh sẽ không được CalOptima PACE chi trả trừ khi những dịch vụ này được chấp thuận đặc biệt.)

CHƯƠNG 3 — HỘI ĐỦ ĐIỀU KIỆN

Quý vị hội đủ điều kiện để ghi danh vào CalOptima PACE nếu quý vị:

- Cư ngụ trong khu vực dịch vụ của CalOptima PACE, gồm có những vùng có số vùng (ZIP code) 90620, 90621, 90623, 90630, 90638, 90680, 90720, 90740, 92606, 92614, 92626, 92627, 92646, 92647, 92648, 92649, 92655, 92661, 92663, 92683, 92701, 92703, 92704, 92705, 92706, 92707, 92708, 92780, 92782, 92801, 92802, 92804, 92805, 92806, 92807, 92821, 92831, 92832, 92833, 92835, 92840, 92841, 92843, 92844, 92845, 92861, 92865, 92866, 92867, 92868, 92869, 92870 và 92886.
- Từ 55 tuổi trở lên.
- Cần mức độ chăm sóc điều dưỡng của viện điều dưỡng của tiểu bang, như được đánh giá bởi nhóm IDT.
- Có thể sinh sống trong cộng đồng mà không gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của chính bản thân quý vị và những người khác.

Quý vị cũng phải:

- Được chứng nhận bởi Long-Term Care Division (LTCD) của DHCS là đã hội đủ điều kiện của những mức độ chăm sóc này. Bởi vì CalOptima PACE chỉ phục vụ những cá nhân cao niên hội đủ điều kiện về các mức độ chăm sóc của tiểu bang về sự đòi hỏi của các dịch vụ của các viện chăm sóc điều dưỡng, một sự xem xét của một cơ quan bên ngoài phải xác định rằng các tình trạng về sức khỏe của quý vị hội đủ tiêu chuẩn để quý vị được sự chăm sóc của chúng tôi.
- LTCD của DHCS cung cấp sự xem xét này trước khi quý vị ký Hợp Đồng Ghi Danh của CalOptima PACE dựa trên một sự xem xét các tài liệu được thành viên của nhóm IDT, những người đã đánh giá sức khỏe của quý vị chuẩn bị.

CHƯƠNG 4 — CÁC PHÚC LỢI VÀ SỰ ĐÃI THỌ

Vui lòng xem Chương 5 để biết cách nhận sự chăm sóc nếu quý vị có một sự cấp cứu về y khoa hoặc các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp khác.

Tôi Làm Gì Nếu Tôi Cần Sự Chăm Sóc?

Tất cả những gì quý vị cần làm là gọi trung tâm của quý vị được liệt kê bên trong trang bìa của cẩm nang này vào bất cứ lúc nào.

Chương trình của chúng tôi cung cấp toàn bộ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chuyên môn. Khi ghi danh, quý vị sẽ được chỉ định một bác sĩ gia đình tại trung tâm nơi quý vị sẽ nhận các dịch vụ.

Tất cả các phúc lợi được đãi thọ bởi CalOptima PACE và sẽ được cung cấp tùy theo nhu cầu do nhóm IDT đánh giá, theo các tiêu chuẩn chuyên môn được công nhận. Nếu quý vị muốn biết thêm chi tiết về cách chúng tôi chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng yêu cầu mẫu đơn này từ cán sự xã hội.

Các phúc lợi gồm có:

Dịch vụ tại Trung Tâm và Cộng Đồng

- Các buổi khám bệnh tại các phòng khám gia đình (với bác sĩ, y tá có quyền viết toa và/hoặc y tá của CalOptima PACE).
- Khám sức khỏe định kỳ và đánh giá cũng như chăm sóc sức khỏe phòng ngừa (bao gồm thử nghiệm ung thư cổ tử cung, chụp hình quang tuyến vú, chích ngừa, và tất cả những thử nghiệm truy tìm ung thư thông thường được chấp thuận). Những dịch vụ này không đòi hỏi sự chấp thuận trước.
- Những dịch vụ nhạy cảm là những dịch vụ liên quan đến các bệnh truyền nhiễm do quan hệ tình dục và thử nghiệm HIV. Những dịch vụ này không đòi hỏi sự chấp thuận trước.
- Tham khảo với bác sĩ chuyên khoa.
- Lọc thận
- Các dịch vụ giải phẫu ngoại chấn
- Sức khỏe tâm thần ngoại chấn/dịch vụ ngoại chấn cho bệnh nhân lạm dụng thuốc
- Dịch vụ y tế xã hội/điều hợp dịch vụ
- Giáo dục sức khỏe và cố vấn

- Trị liệu phục hồi (vật lý trị liệu, kỹ năng trị liệu bệnh và trị liệu về phát âm)
- Chăm sóc cá nhân
- Trị liệu giải trí
- Các hoạt động xã hội và văn hóa (giữa các thế hệ, nếu áp dụng được)
- Cố vấn về dinh dưỡng và các bữa ăn nóng
- Chuyên chở, kể cả tháp tùng
- Dịch vụ xe cứu thương
- Chụp hình quang tuyến
- Các thử nghiệm trong phòng thử nghiệm
- Đãi thọ cấp cứu bất cứ nơi nào trong nước Mỹ và các lãnh thổ.
- Các dụng cụ y khoa bên bờ
- Các dụng cụ chân tay giả
- Khám bàn chân định kỳ
- Thuốc và dược phẩm theo toa
- Chăm sóc mắt (mắt kính theo toa, trồng kính sau khi mổ mắt cườm).
- Khám thính giác và máy trợ thính
- Chăm sóc nha khoa từ nha sĩ của CalOptima PACE với mục đích tái tạo chức năng của vùng miệng nhằm giúp duy trì tình trạng dinh dưỡng và sức khỏe tối ưu. Dịch vụ nha khoa gồm có chăm sóc phòng ngừa (khám lần đầu và hàng năm, chụp hình, phòng ngừa và hướng dẫn vệ sinh răng miệng); chăm sóc căn bản (trám và nhổ răng); và chăm sóc chính (chữa trị được quyết định bởi tình trạng của miệng, ví dụ, số xương răng hỗ trợ còn lại, khả năng của thành viên để làm theo hướng dẫn, và động lực của thành viên để theo đuổi việc chăm sóc sức khỏe răng miệng). Chăm sóc chính bao gồm bọc răng tạm thời, răng giả nguyên hàm hay một vài cái và lấy gân máu. Không bao gồm nha khoa thẩm mỹ.
- Chẩn đoán và điều trị rối loạn chức năng cương cứng của nam giới miễn là sự chăm sóc là do bác sĩ của CalOptima PACE hoặc một bác sĩ chuyên khoa có hợp đồng với CalOptima PACE, nhưng sự chăm sóc này là cần thiết về mặt y khoa. Chương trình không đãi thọ việc điều trị gồm có thuốc men, dụng cụ và giải phẫu có thể nguy hiểm đến người tham dự hoặc được xem là có ý nghĩa thẩm mỹ hoặc giải trí hoặc không cần thiết về mặt y khoa.

- Giải phẫu cắt bỏ vú, giải phẫu cắt bỏ bướu, cắt bỏ hạch, các dụng cụ chân tay giả và giải phẫu tái tạo.
- Các tài liệu, dụng cụ và dịch vụ cần thiết cho việc kiểm soát bệnh tiểu đường.

Dịch Vụ Tại Gia

- Chăm Sóc Tại Gia
 - Chăm sóc cá nhân (ví dụ chải, cắt tóc, mặc quần áo, giúp sử dụng phòng tắm)
 - Việc nhà/dịch vụ lật vật
 - Duy trì việc phục hồi
 - Đánh giá môi trường nhà ở
- Sức Khỏe Tại Gia
 - Dịch vụ điều dưỡng chuyên khoa
 - Các buổi khám bệnh của bác sĩ (tùy theo quyết định của bác sĩ)
 - Các dịch vụ y tế xã hội
 - Dịch vụ trợ giúp y tế tại gia

Chăm Sóc Nội Khoa Tại Bệnh Viện

- Phòng hai giường bệnh
- Các dịch vụ y tế và điều dưỡng
- Các dịch vụ tâm thần
- Các bữa ăn
- Thuốc theo toa, thuốc và các sản phẩm sinh học
- Các vật dụng và dịch vụ chẩn đoán hoặc điều trị
- Các thử nghiệm, hình quang tuyến X và các thủ thuật chẩn đoán bệnh khác
- Các khu y khoa/giải phẫu, chăm sóc đặc biệt, chăm sóc tim mạch, khi cần thiết
- Lọc Thận
- Băng băng, bó bột, dụng cụ
- Phòng giải phẫu và phục hồi

- Dưỡng khí và gây mê
- Ghép các bộ phận của cơ thể và tủy (không có tính cách thí nghiệm và nghiên cứu)
- Việc sử dụng các vật dụng, như xe lăn
- Các dịch vụ phục hồi, như vật lý trị liệu, kỹ năng trị liệu, phát âm trị liệu và hô hấp trị liệu.
- Trị liệu phóng xạ
- Máu, huyết tương, các yếu tố của máu và các chất dẫn xuất của máu
- Các dịch vụ y tế xã hội và kế hoạch xuất viện

CalOptima PACE không đãi thọ phòng riêng và điều dưỡng riêng trừ khi có sự cần thiết về mặt y khoa, cũng như không đãi thọ bất cứ vật dụng nào không phải liên quan đến y khoa và những vật dụng này sẽ được tính thêm một lệ phí, chẳng hạn như lệ phí điện thoại hoặc thuê mướn truyền hình.

Viện Điều Dưỡng Chuyên Môn

- Phòng hai giường
- Các dịch vụ y tế và điều dưỡng
- Chăm sóc cá nhân
- Tất cả những bữa ăn
- Chăm sóc và trợ giúp cá nhân
- Thuốc theo toa và các sản phẩm sinh học
- Các vật liệu và máy móc cần thiết, như xe lăn
- Vật lý kỹ năng, phát âm, và hô hấp trị liệu
- Các dịch vụ y tế xã hội

Chăm Sóc Cuối Đời

Chương trình chăm sóc cho sự thoải mái của CalOptima PACE cung cấp sự chăm sóc cho những người bệnh ở thời kỳ cuối. Nếu cần thiết, bác sĩ của quý vị và những nhà chuyên môn y khoa khác trong nhóm IDT sẽ làm việc với quý vị và gia đình của quý vị để cung cấp những dịch vụ này trực tiếp hoặc qua những hợp đồng với những chương trình tại địa phương cung cấp dịch vụ cho người bệnh ở thời kỳ cuối. Nếu quý vị muốn nhận phúc lợi của Medicare dành cho người bệnh ở giai đoạn cuối, quý vị cần phải lấy tên ra khỏi chương trình của chúng tôi và ghi danh vào một chương trình cung cấp dịch vụ cho người bệnh ở thời kỳ cuối được Medicare cấp giấy chứng nhận.

CHƯƠNG 5 — DỊCH VỤ CẤP CỨU VÀ CHĂM SÓC KHẨN CẤP

CalOptima PACE cung cấp chăm sóc cấp cứu 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, và 365 ngày một năm. Một **Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa** có nghĩa là một tình trạng tự phát sinh những triệu chứng cấp tính trầm trọng (kể cả sự đau nhức dữ dội) mà một người có khả năng suy luận bình thường với một sự hiểu biết trung bình về sức khỏe và thuốc men có thể nhìn thấy một cách hợp lý là nếu không có sự chú ý về y khoa ngay tức thì có thể dẫn tới các kết quả sau:

1. Nguy hiểm trầm trọng đến sức khỏe của thành viên.
2. Tàn phế trầm trọng đến các chức năng của cơ thể.
3. Rối loạn nghiêm trọng của bất cứ bộ phận hoặc phần của cơ thể.

Các Dịch Vụ Cấp Cứu gồm có các dịch vụ nội hoặc ngoại chân được thực hiện ngay lập tức trong hoặc ngoài vùng phục vụ vì một **Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa**.

Gọi “911” nếu quý vị tin tưởng một cách hợp lý là quý vị có một Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa đòi hỏi một sự hồi đáp cấp cứu và/hoặc dịch vụ chuyên chở xe cứu thương. Kích động, bất tỉnh, khó thở, những triệu chứng của nhồi máu cơ tim, đau nhức trầm trọng hoặc té ngã nghiêm trọng là tất cả những ví dụ của **Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa** đòi hỏi sự hồi đáp cấp cứu.

Sau khi quý vị đã sử dụng hệ thống cấp cứu “911”, quý vị hoặc gia đình của quý vị phải báo cho CalOptima PACE ngay lập tức khi có thể được để được tiếp tục việc chăm sóc sức khỏe tối đa. Các bác sĩ của CalOptima PACE là những người quen thuộc với tiểu sử bệnh của quý vị sẽ làm việc với những nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu để theo dõi việc chăm sóc cho quý vị và chuyển sự chăm sóc đến nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng với CalOptima PACE khi tình trạng sức khỏe của quý vị ổn định.

Chuẩn Bị Ra Ngoài Vùng Dịch Vụ của CalOptima PACE

Trước khi quý vị rời vùng dịch vụ CalOptima PACE để đi ra khỏi khu cư ngụ của mình, vui lòng báo cho nhóm IDT thông qua cán sự xã hội của CalOptima PACE. Cán sự xã hội của quý vị sẽ giải thích điều quý vị làm nếu quý vị bị bệnh trong thời gian quý vị không ở gần với bác sĩ CalOptima PACE của quý vị. Hãy chắc chắn là quý vị lúc nào cũng luôn mang theo thẻ CalOptima PACE bên người, đặc biệt khi đi du lịch bên ngoài vùng phục vụ. Thẻ của quý vị nhận diện quý vị là thành viên của CalOptima PACE và cung cấp những thông tin cho những nhà cung cấp dịch vụ (phòng cấp cứu và bệnh viện) về sự đài thọ chăm sóc sức khỏe và cách để liên lạc với chúng tôi, nếu cần thiết.

Chăm Sóc Cấp Cứu và Khẩn Cấp Khi Quý Vị ở Ngoài Vùng Phục Vụ

CalOptima PACE đài thọ cả hai dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp khi quý vị tạm thời ở ngoài vùng phục vụ nhưng vẫn còn ở trong nước Mỹ hoặc các vùng lãnh thổ của nước Mỹ. Chăm sóc khẩn cấp bao gồm các dịch vụ nội và ngoại chấn cần thiết để phòng ngừa sự tàn phá trầm trọng đến sức khỏe của quý vị hậu quả từ một chứng bệnh hoặc thương tích không lường trước mà việc điều trị không thể trì hoãn cho đến khi quý vị trở lại vùng phục vụ của quý vị.

Nếu quý vị sử dụng dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp khi quý vị ở ngoài vùng phục vụ (thí dụ, xe cứu thương hoặc các dịch vụ nội chấn), quý vị phải báo cho CalOptima PACE trong vòng 48 tiếng hoặc ngay lập tức khi có thể được. Nếu quý vị được nhập viện, chúng tôi có quyền thu xếp việc chuyển quý vị đến một bệnh viện có hợp đồng với CalOptima PACE hoặc một bệnh viện được chúng tôi chỉ định khi tình trạng sức khỏe của quý vị được ổn định. Chúng tôi cũng có thể chuyển sự chăm sóc của quý vị đến với một bác sĩ của CalOptima PACE.

CalOptima PACE sẽ trả tiền cho tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác được cung cấp cho quý vị cần thiết để duy trì tình trạng ổn định cho đến khi CalOptima PACE sắp xếp cho quý vị chuyển về bệnh viện có hợp đồng hoặc được xuất viện về nhà.

CalOptima PACE phải chấp thuận bất kỳ các dịch vụ y khoa định kỳ (thí dụ như các dịch vụ y tế không phải là cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp) khi quý vị ở ngoài vùng phục vụ. Để được chấp thuận bất cứ dịch vụ nào không phải là dịch vụ cấp cứu, ở ngoài vùng phục vụ, quý vị phải gọi CalOptima PACE tại số **1-714-468-1100** hoặc ở đường dây miễn phí **1-855-785-2584** và nói chuyện với y tá, cán sự xã hội hoặc bác sĩ gia đình.

Những Điều Khoản về Việc Hoàn Trả Tiền

Nếu quý vị đã trả tiền cho các dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp quý vị đã nhận được khi quý vị ở ngoài vùng phục vụ nhưng vẫn còn ở trong nước Mỹ, CalOptima PACE sẽ hoàn tiền lại cho quý vị. Hãy yêu cầu cơ sở hoặc bác sĩ có liên quan đến việc chữa trị cho quý vị một giấy biên nhận khi trả tiền. Giấy biên nhận này phải có: tên của bác sĩ, tình trạng sức khỏe của quý vị, ngày bắt đầu và chấm dứt sự điều trị, cũng như chi phí. Vui lòng gửi một bản sao của tờ biên nhận này đến cán sự xã hội CalOptima PACE trong vòng 30 ngày làm việc.

Vui lòng lưu ý rằng nếu quý vị nhận bất cứ sự chăm sóc y tế hoặc các dịch vụ được đài thọ nào đã được mô tả trong tài liệu này ở bên ngoài nước Mỹ, CalOptima PACE sẽ không chịu trách nhiệm cho những chi phí này.

CHƯƠNG 6 — CÁC NGOẠI LỆ VÀ GIỚI HẠN VỀ PHÚC LỢI

Vui lòng xem Chương 5 để biết cách nhận sự chăm sóc nếu quý vị có một trường hợp cấp cứu về y khoa hoặc những nhu cầu chăm sóc khẩn cấp khác. Ngoại trừ dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp nhận được khi ở ngoài vùng cung cấp dịch vụ, các dịch vụ phòng ngừa và nhạy cảm, tất cả các việc chăm sóc cần có sự cho phép trước từ một thành viên của nhóm IDT.

Những ngoại lệ chung và đặc biệt sau là phần bổ sung cho các ngoại lệ và giới hạn được mô tả trong Chương 4 đặc biệt về phúc lợi.

Các Phúc Lợi Được Đòi Thò Không Bao Gồm:

- Bất cứ dịch vụ nào không được bác sĩ hoặc những người trong nhóm IDT có quyền quyết định cho phép, ngay cả nếu dịch vụ đó được liệt kê là phúc lợi được đòi thò, ngoại trừ dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp, phòng ngừa, và nhạy cảm. Nếu một nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE yêu cầu sự cho phép trước để cung cấp dịch vụ y tế và những người có quyền quyết định trong nhóm IDT, giám đốc hoặc bác sĩ giám đốc y khoa từ chối, chưa chấp thuận hoặc thay đổi yêu cầu, quý vị sẽ được thông báo bằng thư về lý do của sự từ chối này và được cung cấp thông tin về cách khiếu nại quyết định này, theo luật California và liên bang.
- Thuốc theo toa và thuốc ngoài quầy không do bác sĩ CalOptima PACE viết toa ngoại trừ khi toa thuốc này được viết như một phần của việc điều trị cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp cho quý vị.
- Giải phẫu thẩm mỹ, trừ khi bác sĩ của nhóm IDT quyết định rằng giải phẫu này cần thiết về mặt y khoa để cải thiện chức năng hay để sửa chữa một phần thân thể bị hư hao do thương tích tai nạn, chấn thương, nhiễm trùng, ung bướu, bệnh tật hoặc để phục hồi và tái tạo sau khi giải phẫu cắt bỏ ngực.
- Các thử nghiệm hoặc nghiên cứu y khoa, giải phẫu hoặc các thủ thuật y khoa khác thường không có sẵn.
- Trong một trung tâm nội chẩn, phòng riêng và dịch vụ y tá riêng (ngoại trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa), và những vật dụng không thuộc về y khoa dành cho sự tiện lợi cá nhân như chi phí điện thoại và thuê mượn radio hoặc truyền hình, trừ khi được đặc biệt chấp thuận bởi nhóm IDT như là một phần của Kế Hoạch Chăm Sóc.
- Bất cứ dịch vụ nào được cung cấp ngoài Nước Mỹ, ngoại trừ dịch vụ cấp cứu đòi hỏi sự nhập viện ở Canada hoặc Mễ Tây Cơ.
- Chi phí tiền công và vật liệu để sửa chữa môi trường nhà cửa ngoại trừ được chấp thuận bởi chuyên viên kỹ năng trị liệu và bác sĩ trong nhóm IDT.

CHƯƠNG 7 — QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ VỊ

Tại CalOptima PACE, chúng tôi cống hiến công sức để cung cấp cho quý vị những dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phẩm chất để quý vị có thể duy trì sự độc lập có thể có được. Nhân viên của chúng tôi luôn tôn trọng nhân cách và giá trị của từng thành viên bằng cách đảm bảo cho tất cả thành viên được tham gia vào việc lên kế hoạch chăm sóc và chữa trị của họ.

Là một thành viên của CalOptima PACE, quý vị có những quyền sau:

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC ĐỐI XỬ TÔN TRỌNG.

Quý vị có quyền được đối xử với nhân cách và tôn trọng vào bất cứ lúc nào, tất cả việc chăm sóc cho quý vị được giữ kín, và được chăm sóc tận tâm và chu đáo. Quý vị có quyền:

- Nhận sự chăm sóc sức khỏe theo một phong cách có thể có được, trong một môi trường an toàn và sạch sẽ.
- Được tránh khỏi sự nguy hại, bao gồm việc lạm dụng về thể chất hoặc tâm thần, sự cô lập, thuốc uống quá liều, bị trừng phạt về thể chất hoặc bị ép buộc làm những điều quý vị không muốn, cũng như sự kiểm chế về thể chất hoặc hóa chất lên quý vị như một biện pháp kỷ luật hoặc tiện lợi của nhân viên mà quý vị không cần để chữa trị chứng bệnh hoặc ngăn ngừa chấn thương của quý vị.
- Được tránh khỏi những thủ thuật nguy hiểm.
- Nhận được sự chữa trị và các dịch vụ phục hồi chức năng được thiết kế để kích thích chức năng của quý vị đạt đến một mức khả quan và kích lệ sự độc lập của quý vị.
- Nhận được sự chăm sóc từ nhân viên được huấn luyện chuyên nghiệp có kiến thức và kinh nghiệm để cung cấp các dịch vụ mà họ đảm trách.
- Tham gia vào một chương trình với các dịch vụ và hoạt động kích thích các thái độ tích cực cho sự hữu ích và khả năng và được thiết kế để kích lệ sự học hỏi, trưởng thành và ý thức cho các cách thức có tính xây dựng để phát triển sở thích và tài năng của quý vị.
- Sự tự khẳng định trong hệ thống chăm sóc ban ngày bao gồm cơ hội để:
 - i. Tham gia phát triển một chương trình cho các dịch vụ
 - ii. Quyết định có nên tham gia vào bất cứ hoạt động được cung cấp nào
 - iii. Được tham gia đến mức có thể trong việc lập kế hoạch và sự hoạt động của chương trình.

CHƯƠNG 7 — Quyền Hạn Và Trách Nhiệm Của Quý Vị

- Được quan tâm trong một môi trường quan tâm và lo lắng chân thành và được cung cấp các dịch vụ và sự giúp đỡ cần thiết.
- Được đảm bảo sự riêng tư về âm thanh và tầm nhìn trong tất cả những buổi xét nghiệm chăm sóc sức khỏe và chữa trị.
- Được khích lệ và giúp đỡ để thực hành các quyền hạn của quý vị trong CalOptima PACE.
- Nhận sự giúp đỡ nếu quý vị cần để sử dụng các dịch vụ than phiền và khiếu nại của Medicare và Medi-Cal, và quyền công dân và các quyền hợp pháp khác của quý vị.
- Được khích lệ và giúp đỡ khi nói chuyện với nhân viên CalOptima PACE lên tiếng về sự khiếu nại và các đề nghị thay đổi trong những luật lệ và dịch vụ đến các nhân viên CalOptima PACE và của các nhà đại diện bên ngoài theo sự lựa chọn của quý vị. Sẽ không có sự kiểm chế, can thiệp, áp bức, phân biệt đối xử hoặc trả thù của nhân viên chúng tôi nếu quý vị làm như vậy.
- Sử dụng điện thoại khi ở Trung Tâm CalOptima PACE, gọi và nhận các cuộc điện thoại riêng tư và/hoặc được giúp đỡ thực hiện các cuộc điện thoại như vậy nếu cần thiết.
- Không phải làm việc hoặc phục vụ cho CalOptima PACE.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC BẢO VỆ KHỎI SỰ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ.

Sự phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Bất cứ công ty hoặc nhân viên làm việc với Medicare và Medi-Cal phải tuân thủ pháp luật. Họ không thể phân biệt đối xử quý vị vì các điều sau của quý vị:

- Chủng tộc
- Nguồn gốc dân tộc
- Nguồn gốc quốc gia
- Tôn giáo
- Tuổi tác
- Giới tính
- Định hướng tình dục
- Khuyết tật về tâm thần và thể chất
- Nguồn chi trả cho sự chăm sóc sức khỏe của quý vị (ví dụ như Medicare hoặc Medi-Cal)

Là một thành viên của CalOptima PACE, quý vị có quyền nhận sự chăm sóc có thẩm quyền, ân cần, tôn trọng từ nhân viên và các nhà ký hợp đồng mà không căn cứ trên chủng tộc, nguồn gốc dân tộc/quốc gia, tôn giáo, tuổi tác, giới tính, định hướng tình dục, khuyết tật về tâm thần và thể chất, hoặc nguồn chi trả cho sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị nghĩ quý vị bị phân biệt đối xử vì các lý do này, xin liên lạc nhân viên ở CalOptima PACE để được giúp đỡ giải quyết các mối quan tâm của quý vị.

Nếu quý vị có bất cứ câu hỏi nào, quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Quyền Hạn Dân Sự (The Office of Civil Rights) ở số điện thoại miễn phí 1-800-368-1019. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY xin liên lạc qua số 1-800-537-7697.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC NHẬN THÔNG TIN VÀ SỰ GIÚP ĐỠ.

Quý vị có quyền nhận thông tin chính xác và dễ hiểu, và có người giúp quý vị thực hiện thông báo cho các quyết định chăm sóc sức khỏe. Quý vị có quyền:

- Có người giúp quý vị nếu quý vị có một trở ngại về ngôn ngữ và giao tiếp để quý vị có thể hiểu tất cả các thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Có người thông dịch các thông tin được cung cấp cho quý vị bằng ngôn ngữ quý vị muốn trong một phong cách am hiểu văn hóa nếu ngôn ngữ mẹ đẻ của quý vị không phải tiếng Anh và quý vị không thể nói tiếng Anh đủ tốt để hiểu thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Được thảo luận đầy đủ và giải thích Văn Bản Đồng Ý Tham Gia (Enrollment Agreement) trong một phong cách quý vị hiểu được.
- Nhận các tài liệu quảng cáo và Các Quyền Hạn của CalOptima PACE bằng tiếng Anh và bất cứ ngôn ngữ nào khác thường được sử dụng trong cộng đồng của quý vị. Quý vị có thể nhận những tài liệu này bằng chữ nổi Braille cho người khiếm thị nếu cần.
- Nhận một bản sao văn bản của các quyền hạn của quý vị từ CalOptima PACE. CalOptima PACE sẽ đăng những quyền hạn này trong một nơi công cộng trong Trung tâm CalOptima PACE để dễ đọc được.
- Nhận được thông tin đầy đủ bằng văn bản do CalOptima PACE cung cấp. Điều này bao gồm việc cho quý vị biết các dịch vụ nào được các nhà ký hợp đồng cung cấp thay vì nhân viên CalOptima PACE. Quý vị sẽ được cung cấp thông tin này trước khi quý vị gia nhập CalOptima PACE, khi quý vị gia nhập và khi có một sự thay đổi trong các dịch vụ.
- Xem lại các kết quả của những xét duyệt gần nhất của CalOptima PACE với sự giúp đỡ nếu cần thiết. Nhân viên của Tiểu bang và Liên bang xét duyệt lại tất cả các chương trình

của PACE. Quý vị cũng có quyền xem lại cách các chương trình CalOptima PACE để chỉnh sửa bất cứ vấn đề nào được tìm thấy khi kiểm tra.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC CHỌN CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ.

- Quý vị có quyền chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống CalOptima PACE và nhận sự chăm sóc sức khỏe có phẩm chất.
- Phụ nữ có quyền nhận các dịch vụ từ một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc ngăn ngừa.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC NHẬN CÁC DỊCH VỤ CẤP CỨU.

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ cấp cứu khi và ở nơi quý vị cần mà không cần CalOptima PACE chấp thuận. Cấp cứu y tế là khi quý vị nghĩ rằng sức khỏe của quý vị đang trong tình trạng rất nguy hiểm đếm từng giây. Quý vị có thể có một chấn thương nặng, bị bệnh đột ngột hoặc một căn bệnh trở nên xấu hơn một cách nhanh chóng. Quý vị có thể nhận sự chăm sóc cấp cứu bất cứ nơi nào trong nước Mỹ.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC THAM GIA VÀO CÁC QUYẾT ĐỊNH CHỮA TRỊ.

Quý vị có quyền được tham gia hoàn toàn vào tất cả các quyết định liên quan đến sự chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị không thể hoàn toàn tham gia vào tất cả các quyết định chữa trị của quý vị hoặc quý vị muốn có người quý vị tin tưởng giúp đỡ quý vị, quý vị có quyền chọn người tin tưởng đó để đại diện cho quý vị. Quý vị có quyền:

- Được giải thích tất cả các sự chọn lựa chữa trị bằng một ngôn ngữ quý vị hiểu, được thông báo đầy đủ về sức khỏe và tình trạng chức năng của quý vị và sức khỏe của quý vị hiện đang tốt như thế nào, và ra các quyết định cho sự chăm sóc sức khỏe.
- Được thông báo đầy đủ tất cả sự chữa trị do đội ngũ chuyên ngành thực hiện trước khi quý vị được chữa trị, các dịch vụ sẽ được cung cấp khi nào và như thế nào, và tên và chức danh của những người cung cấp sự chăm sóc cho quý vị.
- Từ chối sự chữa trị hoặc các loại thuốc. Nếu quý vị chọn không nhận sự chữa trị, quý vị phải được cho biết điều này sẽ ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị như thế nào.
- Được đảm bảo rằng các quyết định liên quan đến sự chăm sóc của quý vị sẽ được thực hiện theo một cách có đạo đức.

- Được đảm bảo rằng quý vị và gia đình của quý vị sẽ được giáo dục về một căn bệnh đang ảnh hưởng đến quý vị nên quý vị có thể giúp cho bản thân mình, và gia đình của quý vị có thể hiểu căn bệnh của quý vị và giúp đỡ quý vị.
- Nhận được thông tin về các chỉ thị trước và được CalOptima PACE giúp đỡ tạo một chỉ thị trước. Một chỉ thị trước là một văn bản cho biết quý vị muốn các quyết định y tế được thực hiện như thế nào trong trường hợp quý vị không thể tự quyết định được.
- Tham gia vào việc tạo ra và thực hiện chương trình chăm sóc của quý vị được lập ra để kích thích chức năng của quý vị đạt đến một mức tốt nhất và khích lệ sự độc lập của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu chương trình chăm sóc của quý vị được xét duyệt lại bất cứ lúc nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu một sự thẩm định lại do đội ngũ liên ngành thực hiện bất cứ lúc nào.
- Khiếu nại bất cứ quyết định chữa trị nào được CalOptima PACE hoặc các nhà ký hợp đồng với chúng tôi thực hiện qua quá trình khiếu nại của chúng tôi và yêu cầu một buổi điều trần với Tiểu bang.
- Được cung cấp một thông báo trước bằng văn bản cho bất kỳ chương trình nào để chuyển quý vị tới một hệ thống chăm sóc khác, và lý do quý vị bị chuyển đổi.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC GIỮ KÍN CÁC THÔNG TIN SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ.

Quý vị có quyền:

- Nói chuyện riêng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và yêu cầu các thông tin về sức khỏe của quý vị được giữ kín như được bảo vệ theo luật của liên bang và tiểu bang.
- Xem xét và làm bản sao các hồ sơ y tế và yêu cầu thay đổi những hồ sơ đó.
- Được đảm bảo tất cả các thông tin trong hồ sơ sức khỏe của quý vị sẽ được giữ bảo mật, bao gồm thông tin được lưu trữ trong bất cứ nơi lưu giữ dữ liệu tự động nào. CalOptima PACE sẽ yêu cầu một sự đồng ý bằng văn bản của quý vị để tiết lộ thông tin cho những người không được sự cho phép theo luật nhận các thông tin này. Quý vị có thể cung cấp một sự đồng ý bằng văn bản hạn chế những thông tin nào được tiết lộ và được tiết lộ cho những ai.
- Được đảm bảo sự bảo mật khi sử dụng những Dịch Vụ Nhạy Cảm như Bệnh Lây Nhiễm Qua Đường Tình Dục (STD) và thử nghiệm HIV.
- Có một luật lệ về quyền riêng tư của người tham gia cung cấp cho quý vị nhiều sự truy cập vào các hồ sơ y tế của quý vị và kiểm soát nhiều hơn cho việc thông tin sức khỏe cá

nhân của quý vị được sử dụng như thế nào. Nếu quý vị có bất cứ câu hỏi gì về luật lệ riêng tư này, quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Quyền Hạn Dân Sự (Office for Civil Rights) ở số miễn phí **1-800-368-1019**. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY nên gọi ở số **1-800-537-7697**.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI.

Quý vị có quyền khiếu nại về các dịch vụ quý vị nhận được, hoặc quý vị không nhận được những gì quý vị cần, về phẩm chất chăm sóc, hoặc bất kỳ những quan tâm hoặc vấn đề khác quý vị có với CalOptima PACE. Quý vị có quyền có một quá trình công bằng và kịp thời để giải quyết các quan tâm với CalOptima PACE. Quý vị có quyền:

- Nhận được một sự giải thích đầy đủ của quá trình than phiền và khiếu nại.
- Được giúp đỡ thực hiện quyền công dân, hợp pháp và dân sự, bao gồm quá trình khiếu nại của CalOptima PACE, quá trình điều trần với Tiểu bang và quá trình kháng cáo với Medi-Cal.
- Được khuyến khích và giúp đỡ để tự do giải thích các than phiền của quý vị với các nhân viên của CalOptima PACE và nhà đại diện bên ngoài do quý vị lựa chọn. Quý vị không bị nguy hại bằng bất cứ cách nào vì nói cho người khác về những quan tâm của quý vị. Điều này bao gồm bị trừng phạt, đe dọa hoặc kỳ thị.
- Khiếu nại bất kỳ quyết định chữa trị nào của CalOptima PACE, nhân viên hoặc các nhà có hợp đồng.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC RA KHỎI CHƯƠNG TRÌNH.

Vì bất cứ lý do nào quý vị không cảm thấy rằng CalOptima PACE không là nơi quý vị muốn, quý vị có quyền ra khỏi chương trình bất cứ lúc nào.

Nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của quý vị bị vi phạm, xin vui lòng thông báo ngay lập tức cho cán bộ xã hội của quý vị hoặc gọi cho văn phòng của chúng tôi trong giờ làm việc tại:

1-714-468-1100 hoặc Đường Dây Miễn Phí ở số 1-855-785-2584

Nếu quý vị muốn nói chuyện với một người nào đó về những quan tâm của mình bên ngoài CalOptima PACE, quý vị có thể gọi:

1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), hoặc 1-888-452-8609 (Văn Phòng Thanh Tra Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Ombudsman — Department of Health Care Services Office of the Ombudsman)

CHƯƠNG 8 — THỦ TỤC THAN PHIỀN VÀ KHIẾU NẠI CỦA THAM DỰ VIÊN

Tất cả chúng tôi tại CalOptima PACE chia sẻ trách nhiệm chăm sóc và sự hài lòng của quý vị với những dịch vụ quý vị nhận được. Những thủ tục than phiền của chúng tôi được thiết lập để giúp quý vị hoặc người đại diện cho quý vị biểu lộ bất cứ mối quan tâm hoặc sự không hài lòng nào của quý vị để chúng tôi có thể đáp ứng kịp thời và hữu hiệu. Quý vị cũng có quyền khiếu nại bất cứ quyết định nào chúng tôi đã không chấp thuận, thực hiện, sắp xếp hoặc tiếp tục những gì quý vị tin là những dịch vụ được đài thọ hoặc trả tiền cho những dịch vụ quý vị tin rằng chúng tôi phải trả tiền.

Thông tin trong chương này mô tả tiến trình than phiền và khiếu nại. Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng thư về tiến trình than phiền và khiếu nại khi quý vị ghi danh và hằng năm sau đó. Vào bất cứ lúc nào quý vị muốn nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại, chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị. Nếu quý vị không nói tiếng Anh, một nhân viên nói hai thứ tiếng hoặc dịch vụ thông dịch sẽ sẵn sàng giúp quý vị.

Quý vị sẽ không bị kỳ thị vì quý vị đã nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại. CalOptima PACE sẽ tiếp tục cung cấp cho quý vị với tất cả những dịch vụ được yêu cầu trong suốt tiến trình khiếu nại hoặc than phiền. Chúng tôi sẽ duy trì sự bảo mật việc than phiền hoặc khiếu nại của quý vị trong suốt tiến trình than phiền hoặc khiếu nại và thông tin liên quan đến việc than phiền hoặc khiếu nại của quý vị chỉ được tiết lộ cho những cá nhân được cho phép.

Thủ Tục Than Phiền

Định Nghĩa: Một than phiền được định nghĩa như là một sự than phiền hoặc bằng văn thư hoặc bằng lời nói, diễn tả sự không hài lòng về những dịch vụ được cung cấp hoặc về chất lượng của việc chăm sóc. Một sự than phiền có thể bao gồm, nhưng không giới hạn đến:

- Chất lượng của dịch vụ tham dự viên PACE nhận được tại nhà, tại trung tâm PACE hoặc trong khi điều trị nội chấn (bệnh viện, trung tâm phục hồi, viện điều dưỡng chuyên môn, trung tâm chăm sóc trung cấp hoặc trung tâm chăm sóc tại gia).
- Thời gian chờ đợi trên điện thoại, trong phòng chờ đợi hoặc phòng khám.
- Thái độ của bất cứ nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên chương trình.
- Sự đầy đủ của các trung tâm.
- Chất lượng thức ăn cung cấp.
- Dịch vụ chuyên chở.
- Sự vi phạm quyền hạn của tham dự viên.

Nộp Đơn Than Phiền

Thông tin sau đây mô tả tiến trình than phiền mà quý vị hoặc người đại diện cho quý vị làm theo nếu quý vị hoặc người đại diện mong muốn nộp đơn than phiền.

1. Quý vị có thể đến trực tiếp văn phòng để thảo luận sự than phiền của quý vị hoặc nói chuyện qua điện thoại với nhân viên chương trình PACE ở trung tâm quý vị tham dự. Nhân viên sẽ chắc chắn rằng quý vị được cung cấp thông tin bằng văn thư về tiến trình than phiền và sự than phiền của quý vị được ghi nhận vào mẫu Báo Cáo Than Phiền. Quý vị cần cung cấp đầy đủ thông tin về than phiền của quý vị để nhân viên phù hợp có thể giúp giải quyết than phiền của quý vị đúng thời hạn và hữu hiệu. Nếu quý vị muốn nộp đơn than phiền bằng thư, vui lòng gửi thư than phiền của quý vị về địa chỉ:

CalOptima PACE Quality Assurance Coordinator
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Quý vị cũng có thể liên lạc với Văn Phòng Bảo Đảm Chất Lượng tại số **1-714-468-1100** để yêu cầu một mẫu đơn Báo Cáo Than Phiền và nhận sự giúp đỡ để điền đơn than phiền. Người sử dụng máy TDD/TTY, vui lòng liên lạc qua **1-714-468-1063**. Văn Phòng Đảm Bảo Chất Lượng của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn thư về tiến trình than phiền. Quý vị cũng có thể thăm trang nhà của chúng tôi tại **www.caloptima.org** để nhận thêm thông tin về tiến trình than phiền.

2. Nhân viên nhận than phiền của quý vị sẽ giúp quý vị ghi nhận than phiền của quý vị (nếu sự than phiền của quý vị chưa được ghi nhận) và phối hợp sự điều tra và hành động. Tất cả thông tin liên quan đến than phiền của quý vị sẽ được giữ kín tuyệt đối.
3. Trong vòng 5 ngày quý vị sẽ được gửi một lá thư xác nhận việc than phiền của quý vị đã nhận được. Việc điều tra vấn đề than phiền của quý vị sẽ bắt đầu ngay lập tức để tìm giải pháp và có những hành động thích hợp.
4. Nhân viên CalOptima PACE sẽ cố gắng hết sức để giải quyết than phiền của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn than phiền, và quý vị sẽ nhận được một lá thư về phương pháp giải quyết. Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp của chúng tôi, quý vị và/hoặc đại diện của quý vị có quyền theo đuổi những hành động kế tiếp.
5. Trong trường hợp không có giải pháp trong vòng 30 ngày theo lịch, quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ được thông báo bằng thư về tình trạng và thời gian phỏng đoán ngày giải pháp phải hoàn tất.

Xét Duyệt Than Phiền Gấp

Nếu quý vị cảm thấy sự than phiền của quý vị liên quan đến một sự nghiêm trọng hoặc nguy hiểm đến sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn đến việc có thể mất tính mạng, chân tay hoặc chức năng hoạt động chính của cơ thể, đau nhức dữ dội hoặc việc vi phạm quyền hạn của tham dự viên, chúng tôi sẽ xem xét than phiền của quý vị gấp trong vòng 72 tiếng kể từ khi chúng tôi nhận được thư than phiền và yêu cầu xét duyệt gấp. Trong trường hợp này, quý vị sẽ được thông báo bằng điện thoại ngay lập tức về: (a) việc nhận yêu cầu xét duyệt gấp, và (b) quyền của quý vị thông báo đến Sở An Sinh Xã Hội than phiền của quý vị qua tiến trình điều trần với tiểu bang.

Giải Quyết Than Phiền

Ngay khi CalOptima PACE hoàn tất việc điều tra và đạt được một giải pháp cuối cùng về việc than phiền của quý vị, quý vị sẽ nhận được một lá thư cung cấp cho quý vị một báo cáo bằng văn bản mô tả lý do than phiền của quý vị, tóm tắt những hành động đã thực hiện để giải quyết than phiền, và những chọn lựa quý vị có thể thực hiện nếu quý vị không hài lòng với giải pháp của việc than phiền của quý vị.

Những Sự Chọn Lựa Về Việc Xem Xét Than Phiền

Nếu sau khi hoàn tất tiến trình hoặc sau khi tham dự vào tiến trình ít nhất 30 ngày, quý vị hoặc người đại diện cho quý vị vẫn còn chưa hài lòng, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể theo đuổi những sự chọn lựa được mô tả sau đây. *Lưu ý:* Nếu quý vị cảm thấy việc chờ đợi 30 ngày tạo ra một sự đe dọa nghiêm trọng về sức khỏe, quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị không cần hoàn tất tiến trình than phiền cũng như không cần chờ đến 30 ngày để theo đuổi những sự chọn lựa được mô tả sau đây.

Nếu quý vị chỉ được đài thọ bởi Medi-Cal hoặc bởi Medi-Cal và Medicare, quý vị được quyền theo đuổi việc than phiền của quý vị với DHCS, bằng cách liên lạc hoặc viết thư về:

Ombudsman Unit
Medi-Cal Managed Care Division
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, Mail Station 4412
Sacramento, CA 95899-7413
Số Điện Thoại: 1-888-452-8609
TDD/TTY: 1-800-735-2922

Thủ Tục Điều Trần với Tiểu Bang: Vào bất cứ lúc nào trong khi đang than phiền, quý vị cũng có thể yêu cầu điều trần tiểu bang với Sở An Sinh Xã Hội của Tiểu Bang California bằng cách liên lạc hoặc viết thư về:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Số Điện Thoại: 1-800-952-5253
Fax: 1-916-229-4410
TDD/TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị muốn điều trần với tiểu bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư giải quyết than phiền của quý vị. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị có thể phát biểu tại buổi điều trần với tiểu bang hoặc có một người nào khác thay mặt quý vị phát biểu, người đó có thể là một thân nhân, bạn bè hoặc một luật sư. Quý vị cũng có thể nhận sự giúp đỡ về luật pháp miễn phí. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị sẽ được cung cấp một danh sách các văn phòng Dịch Vụ Luật Pháp trong Quận Cam vào lúc quý vị nộp đơn than phiền.

Thủ Tục Khiếu Nại

Định nghĩa: Khiếu nại là một hành động mà tham dự viên thực hiện khi CalOptima PACE quyết định không đài thọ, hoặc không trả tiền cho một dịch vụ, kể cả từ chối, giảm hoặc chấm dứt dịch vụ.

Khi CalOptima PACE quyết định không đài thọ hoặc trả tiền cho một dịch vụ quý vị muốn, quý vị có thể hành động để thay đổi quyết định của chúng tôi. Hành động quý vị thực hiện — dù là bằng lời nói hoặc thư từ — được gọi là khiếu nại. Quý vị có quyền khiếu nại bất cứ quyết định nào về việc chúng tôi đã không chấp thuận, cung cấp, sắp xếp hoặc tiếp tục những gì quý vị tin là những dịch vụ được đài thọ hoặc trả tiền cho những dịch vụ quý vị tin là chúng tôi được đòi hỏi phải chi trả.

Quý vị sẽ nhận thông tin bằng thư từ về thủ tục khiếu nại khi quý vị ghi danh và hằng năm sau đó. Quý vị cũng sẽ nhận được thông tin này và mẫu đơn khiếu nại cần thiết bất cứ khi nào CalOptima PACE từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi một yêu cầu về một dịch vụ hoặc yêu cầu chi trả tiền.

Thủ Tục Khiếu Nại Thông Thường và Gấp: Có hai loại thủ tục khiếu nại: thông thường và gấp. Cả hai thủ tục này được mô tả sau đây.

Nếu quý vị yêu cầu một **khiếu nại thông thường**, quý vị phải nộp khiếu nại trong vòng 180 ngày theo lịch khi yêu cầu dịch vụ của quý vị đã bị từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi. Đây là ngày được ghi trên Thông Báo về Dịch Vụ hoặc Trả Tiền. (Giới hạn 180 ngày có thể được gia hạn với lý do hợp lý.) Chúng tôi sẽ trả lời khiếu nại nhanh chóng nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không chậm hơn 30 ngày sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị tin rằng cuộc sống, sức khỏe hoặc khả năng khỏe mạnh trở lại của quý vị đang bị nguy hiểm nếu quý vị không nhận được dịch vụ quý vị muốn, quý vị hoặc bất cứ bác sĩ điều trị có thể yêu cầu một **khiếu nại gấp**. Nếu quý vị yêu cầu một khiếu nại gấp cho quý vị, chúng tôi sẽ tự động quyết định ngay khi sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không chậm hơn 72 tiếng đồng hồ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại. Chúng tôi có thể gia hạn thời gian này thêm đến 14 ngày nếu quý vị yêu cầu hoặc nếu chúng tôi chứng minh cho DHCS sự cần thiết để có thêm thông tin và sự trì hoãn sẽ có ích cho quý vị như thế nào.

Lưu ý: CalOptima PACE sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ đang được tranh luận nếu quý vị chọn tiếp tục nhận các dịch vụ này cho đến khi thủ tục khiếu nại chấm dứt. Nếu quyết định ban đầu của chúng tôi được giữ nguyên cho các dịch vụ KHÔNG dài hạn hoặc giảm đi, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm tài chính về việc trả tiền cho các dịch vụ được tranh luận đã được cung cấp trong tiến trình khiếu nại.

Thông tin sau đây mô tả tiến trình khiếu nại quý vị hoặc người đại diện cho quý vị làm theo nếu quý vị hoặc người đại diện mong muốn nộp đơn khiếu nại.

1. Nếu quý vị hoặc người đại diện cho quý vị đã yêu cầu một dịch vụ hoặc trả tiền cho một dịch vụ và CalOptima PACE từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi yêu cầu ấy, quý vị có thể khiếu nại quyết định đó. Một thư “*Thông Báo về Yêu Cầu Dịch Vụ hoặc Trả Tiền*” (NOA) sẽ được gửi đến quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị để giải thích lý do của sự từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu trả tiền.
2. Quý vị có thể khiếu nại bằng lời nói, trực tiếp đến văn phòng, qua điện thoại hoặc bằng văn thư với nhân viên chương trình PACE tại trung tâm quý vị tham dự. Nhân viên sẽ chắc chắn rằng quý vị được cung cấp thông tin bằng văn thư về tiến trình khiếu nại và khiếu nại của quý vị được ghi nhận vào đúng mẫu đơn. Quý vị sẽ cần cung cấp đầy đủ thông tin về khiếu nại của quý vị để nhân viên thích hợp có thể giúp giải quyết khiếu nại của quý vị đúng thời hạn và hữu hiệu. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị có thể trình bày hoặc nộp những dữ kiện liên quan và/hoặc những bằng chứng để được xem xét, bằng cách đến thẳng văn phòng hoặc viết thư cho chúng tôi tại địa chỉ sau đây. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, quý vị sẽ được liên lạc bởi quản lý trung tâm hoặc Văn Phòng Quản Lý Chất Lượng (Quality Assurance Department) là nơi sẽ giúp quý vị thu thập những thông tin bị thiếu sót.
3. Nếu quý vị muốn khiếu nại bằng điện thoại, quý vị có thể liên lạc với quản lý trung tâm hoặc Văn Phòng Quản Lý Chất Lượng tại số **1-714-468-1100** từ 8 giờ sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu để yêu cầu một mẫu đơn khiếu nại và/hoặc nhận sự giúp đỡ trong việc điền đơn khiếu nại. Những sử dụng máy TDD/TTY, vui lòng liên lạc số **1-714-468-1063**.

4. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng thư từ, xin vui lòng hỏi nhân viên một lá đơn khiếu nại. Vui lòng gửi thư khiếu nại về:

Quality Assurance Department
CalOptima PACE
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Với khiếu nại thông thường, trong vòng 5 ngày quý vị sẽ nhận được một lá thư xác nhận là chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị. Với khiếu nại gấp chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc bằng điện thoại hoặc trực tiếp cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu khiếu nại gấp.

5. Việc xét lại một quyết định của CalOptima PACE sẽ được thực hiện bởi một hoặc nhiều người không liên quan đến tiến trình quyết định ban đầu trong sự tham khảo với nhóm IDT. Chúng tôi sẽ chắc chắn rằng những người này vừa trung lập vừa được ủy nhiệm đúng đắn để có quyết định liên quan đến sự cần thiết của những dịch vụ quý vị yêu cầu.
6. Ngay khi CalOptima PACE hoàn tất việc xem xét khiếu nại, quý vị hoặc người đại diện sẽ được thông báo bằng thư về quyết định khiếu nại của quý vị. Khi cần thiết và tùy theo kết quả của sự quyết định, CalOptima PACE sẽ thông báo cho quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị những quyền khiếu nại khác mà quý vị có thể làm nếu quyết định ấy không thuận lợi cho quý vị. Xin vui lòng xem những thông tin được mô tả sau đây:

Quyết Định về Khiếu Nại của Quý Vị:

Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị với **khiếu nại thông thường** để yêu cầu **dịch vụ**, chúng tôi được yêu cầu cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ càng nhanh càng tốt khi tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không trễ hơn 30 ngày kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị. **Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị** với yêu cầu **trả tiền**, chúng tôi được yêu cầu trả tiền trong vòng 60 ngày sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu chúng tôi không quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị với **khiếu nại thông thường** hoặc nếu chúng tôi không cung cấp quý vị một quyết định trong vòng 30 ngày, quý vị có quyền theo đuổi một sự khiếu nại bên ngoài hoặc là qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (**xem Những Quyền Khiếu Nại Thêm, ở phần sau**). Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho quý vị ngay khi chúng tôi có quyết định và cũng thông báo cho Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medi-Cal liên bang và Ban Chăm Sóc Dài Hạn của DHCS. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng thư từ về những quyền **khiếu nại bên ngoài** theo chương trình Medicare hoặc Medi-Cal, hoặc cả hai. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn cách nào để khiếu nại nếu cả hai có thể áp dụng được. Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình bên ngoài thích hợp để xem xét.

Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị với **khiếu nại gấp** chúng tôi được đòi hỏi có dịch vụ hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị càng nhanh càng tốt như sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không trễ hơn 72 tiếng đồng hồ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu **khiếu nại gấp** của quý vị.

Nếu chúng tôi không quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị với **khiếu nại gấp** hoặc nếu chúng tôi không cung cấp quý vị một quyết định trong vòng 72 tiếng đồng hồ, quý vị có quyền theo đuổi một cuộc khiếu nại bên ngoài hoặc là qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (**xem Những Quyền Khiếu Nại Thêm**). Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho quý vị ngay khi chúng tôi có quyết định và cũng báo cho Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medi-Cal liên bang và Ban Chăm Sóc Dài Hạn của DHCS. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng thư từ về những quyền **khiếu nại bên ngoài** theo chương trình Medicare hoặc Medi-Cal, hoặc cả hai. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn cách nào để làm theo nếu cả hai có thể áp dụng được. Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình bên ngoài phù hợp để xem xét.

Các Quyền Hạn Thêm về Việc Khiếu Nại với Medi-Cal và Medicare

Nếu chúng tôi không quyết định về khiếu nại có lợi cho quý vị hoặc không cung cấp cho quý vị một quyết định trong thời gian hạn định, quý vị có thêm những quyền hạn về việc khiếu nại. Khiếu nại của quý vị nộp với một nơi ngoài chương trình có thể là bằng lời nói hoặc bằng thư từ. Mức khiếu nại kế tiếp liên quan đến một sự xem xét mới và trung lập khiếu nại của quý vị hoặc là qua chương trình Medicare hoặc là Medi-Cal.

Chương trình Medicare hợp đồng với một “Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập” để cung cấp sự xem xét những khiếu nại liên quan đến các chương trình PACE. Tổ chức duyệt xét này hoàn toàn độc lập với CalOptima PACE.

Chương trình Medi-Cal thực hiện mức độ kế tiếp của việc khiếu nại thông qua tiến trình điều trần tiểu bang. Nếu quý vị được ghi danh với Medi-Cal, quý vị có thể khiếu nại nếu CalOptima PACE muốn giảm hoặc chấm dứt một dịch vụ mà quý vị đang nhận. Cho đến khi quý vị nhận được quyết định cuối cùng, quý vị có thể chọn tiếp tục nhận dịch vụ đang được tranh luận. Tuy nhiên, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ ấy nếu quyết định không có lợi cho quý vị.

Nếu quý vị được ghi danh cả hai **Medicare và Medi-Cal**, chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn tiến trình khiếu nại nào quý vị nên làm. Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình thích hợp bên ngoài để xem xét.

Nếu quý vị không chắc chắn quý vị được ghi danh chương trình nào, hãy hỏi chúng tôi. Tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medicare và Medi-Cal được mô tả sau đây.

Tiến Trình Khiếu Nại Bên Ngoài của Medi-Cal

Nếu quý vị được ghi danh với cả hai **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ với Medi-Cal mà thôi**, và chọn khiếu nại quyết định của chúng tôi bằng cách sử dụng tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medi-Cal, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến Sở An Sinh Xã Hội Tiểu Bang California. Vào bất cứ lúc nào trong lúc đang khiếu nại, quý vị có thể yêu cầu điều trần với tiểu bang qua:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Số Điện Thoại: 1-800-952-5253
Fax: 1-916-229-4410
TDD/TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị chọn việc yêu cầu điều trần tiểu bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Từ Chối (NOA) cho dịch vụ hoặc Yêu Cầu Trả Tiền từ CalOptima PACE.

Quý vị có thể phát biểu tại Buổi Điều Trần với tiểu bang hoặc có người đại diện cho quý vị có thể phát biểu cho quý vị, người đó có thể là một thân nhân, bạn bè hoặc một luật sư. Quý vị cũng có thể nhận sự giúp đỡ về luật pháp miễn phí. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị sẽ được cung cấp một danh sách các văn phòng Dịch Vụ Pháp Lý trong Quận Cam vào lúc chúng tôi từ chối, thay đổi hoặc trì hoãn một dịch vụ hoặc trả tiền cho một dịch vụ.

Nếu quyết định của vị Thẩm Phán Luật Hành Chánh(ALJ) có lợi cho khiếu nại của quý vị, CalOptima PACE sẽ làm theo hướng dẫn của vị thẩm phán ấy cũng như trong thời gian quy định để cung cấp dịch vụ quý vị yêu cầu hoặc trả tiền cho dịch vụ đối với khiếu nại thông thường hay khiếu nại gấp.

Nếu quyết định của vị Thẩm Phán Hành Chánh không có lợi cho quý vị, trong trường hợp khiếu nại thông thường hoặc khiếu nại gấp, có những mức độ khiếu nại hơn nữa và chúng tôi sẽ giúp quý vị thực hiện những khiếu nại này.

Tiến Trình Khiếu Nại Bên Ngoài của Medicare

Nếu quý vị được ghi danh với **cả hai Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ với Medicare mà thôi**, và chọn khiếu nại quyết định của chúng tôi bằng cách sử dụng tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medicare, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare giúp đỡ quý vị. Tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare sẽ liên lạc với chúng tôi về kết quả của sự duyệt xét của họ. Tổ chức duyệt xét độc lập

đang có hợp đồng với Medicare sẽ giữ nguyên quyết định ban đầu của chúng tôi hoặc sẽ thay đổi quyết định thuận lợi cho quý vị.

Tiến Trình Khiếu Nại Gấp và Thông Thường

Quý vị có thể yêu cầu một **khiếu nại bên ngoài gấp** nếu quý vị tin rằng sức khỏe của quý vị sẽ bị đe dọa nếu quý vị không nhận được một dịch vụ nào đó. Trong sự duyệt xét bên ngoài gấp, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare càng nhanh càng tốt khi sức khỏe của quý vị đòi hỏi. Tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare phải cho chúng tôi một quyết định trong vòng 72 tiếng đồng hồ sau khi họ nhận được khiếu nại từ chúng tôi. Tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare có thể yêu cầu thêm thời gian để xem xét khiếu nại, nhưng họ phải cho chúng tôi biết quyết định của họ trong vòng 14 ngày.

Quý vị có thể yêu cầu một **khiếu nại bên ngoài thông thường** nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về những dịch vụ không khẩn cấp hoặc đã không trả tiền cho một dịch vụ. Đối với một khiếu nại bên ngoài thông thường, quý vị sẽ nhận một quyết định trong vòng không quá 30 ngày sau khi quý vị yêu cầu khiếu nại.

Nếu quyết định của tổ chức duyệt xét độc lập đang có đồng với Medicare **có lợi** cho yêu cầu khiếu nại thông thường của quý vị, và nếu quý vị có yêu cầu một dịch vụ mà quý vị chưa nhận được, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ quý vị yêu cầu càng sớm càng tốt theo tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu.

HOẶC

Nếu quý vị có yêu cầu trả tiền cho một dịch vụ mà quý vị đã nhận được, chúng tôi sẽ trả cho dịch vụ này trong vòng 60 ngày dù là khiếu nại thông thường hay khiếu nại gấp.

Nếu quyết định của tổ chức duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare không **có lợi** cho yêu cầu khiếu nại thông thường hoặc khiếu nại gấp của quý vị, có những mức khiếu nại kế tiếp và chúng tôi sẽ giúp quý vị thực hiện khiếu nại của quý vị.

Để biết thêm thông tin về tiến trình khiếu nại hoặc để yêu cầu mẫu đơn, vui lòng gọi số **1-714-468-1100**, 8 giờ sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu hoặc liên lạc Văn Phòng Quản Lý Chất Lượng CalOptima PACE tại địa chỉ 13300 Garden Grove Blvd., Garden Grove, CA 92843. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể liên lạc qua số **1-714-468-1063**.

CHƯƠNG 9 — LỆ PHÍ HẰNG THÁNG

CalOptima PACE đặt ra số tiền lệ phí hằng năm và có quyền thay đổi tiền lệ phí với một thông báo trước 30 ngày.

Sự thanh toán chi phí trước

Trách nhiệm thanh toán chi phí của quý vị sẽ còn tùy thuộc vào tình trạng hội đủ tiêu chuẩn cho chương trình Medicare, Medi-Cal, và Dành Riêng cho Medi-Cal có nhu cầu về y tế (Medi-Cal's Medically Needy Only — MNO):

1. Nếu quý vị thụ hưởng Medi-Cal hoặc cả hai Medi-Cal và Medicare, quý vị không cần trả gì cho CalOptima PACE cho các phúc lợi và dịch vụ được mô tả trong Chương 4 bao gồm cả thuốc theo toa.
2. Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho chương trình Dành Riêng cho Medi-Cal có nhu cầu đặc biệt (MNO), quý vị sẽ không phải trả tiền lệ phí hằng tháng nhưng phải trả với số tiền chia sẻ phí tổn MNO của quý vị.
3. Nếu quý vị chỉ hội đủ tiêu chuẩn cho Medicare, quý vị sẽ phải trả tiền lệ phí hằng tháng. Vì lệ phí này không được tính vào trong chi phí tiền thuốc theo toa, quý vị sẽ phải chịu trách nhiệm trả thêm tiền lệ phí hằng tháng cho chương trình thuốc theo toa. Lệ phí hằng tháng này có thể được giảm nếu quý vị hội đủ điều kiện cho sự trợ giúp thêm cho lợi tức thấp.
4. Nếu quý vị không hội đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal hoặc Medicare, quý vị sẽ phải trả toàn bộ tiền lệ phí hằng tháng. Tiền lệ phí sẽ bao gồm thuốc theo toa.

Xin tham khảo Mẫu Đơn Ghi Danh để biết số tiền mà quý vị phải thanh toán. Nếu quý vị phải trả tiền hằng tháng cho sự đài thọ thuốc theo toa, nhân viên ghi danh gia nhập sẽ giải thích cho quý vị. Chúng tôi sẽ thảo luận thủ tục trả tiền của quý vị tại buổi hội thảo gia nhập chương trình và sẽ ghi số tiền phải trả vào Mẫu Đơn Ghi Danh trước khi quý vị được yêu cầu ký tên. Nếu quý vị bị yêu cầu trả cả hai lệ phí, quý vị có thể trả cùng một lúc hoặc quý vị có thể liên lạc cán sự xã hội để hỏi về những chọn lựa thanh toán chi phí khác. Chúng tôi sẽ gửi thông báo về sự thay đổi tiền lệ phí hằng tháng đến quý vị ít nhất là 30 ngày trước khi sự thay đổi có hiệu lực.

Tiền lệ phí hằng tháng cho Medicare Phần B của quý vị sẽ được tiếp tục trừ trực tiếp từ ngân phiếu An Sinh Xã Hội.

Tiền Phạt vì Ghi Danh Vào Một Chương Trình Thuốc Theo Toa Trễ

Xin lưu ý là nếu quý vị hội đủ điều kiện cho sự đài thọ thuốc theo toa Medicare và gia nhập vào CalOptima PACE sau khi không có sự đài thọ thuốc theo toa Medicare hoặc sự đài thọ không tốt như sự đài thọ thuốc Medicare trong vòng 63 ngày liên tục hoặc hơn, quý vị có thể trả tiền

lệ phí hằng tháng cao hơn cho thuốc theo toa Medicare. Xin liên lạc với cán sự xã hội của CalOptima PACE để biết thêm chi tiết về điều này có áp dụng cho quý vị hay không. Nếu quý vị bị bắt buộc phải trả tiền lệ phí hằng tháng hoặc tiền lệ phí cho thuốc theo toa, quý vị sẽ nhận được một hóa đơn. Quý vị phải trả số tiền này trước ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị ký vào Mẫu Đơn Ghi Danh và mỗi tháng sau đó. Tiền lệ phí có thể trả bằng chi phiếu hoặc money order và gửi đến:

CalOptima PACE
Attention: Accounting Department
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Tiền Phạt do Trả Tiền Trễ

Tiền lệ phí hằng tháng được trả vào ngày đầu tiên của mỗi tháng. Nếu quý vị không thanh toán lệ phí này vào ngày thứ 10 của mỗi tháng, quý vị có thể phải trả tiền lệ phí \$20.00 do thanh toán trễ dựa trên luật được áp dụng. Tiền phạt do trả tiền trễ không áp dụng cho những thành viên có sự đài thọ Medi-Cal.

Sự Chấm Dứt vì Không Thanh Toán Lệ Phí

Nếu quý vị trả tiền lệ phí hằng tháng, hóa đơn hằng tháng sẽ nhắc quý vị là quý vị bắt buộc phải trả tiền lệ phí hằng tháng vào ngày đầu tiên của mỗi tháng. Nếu quý vị không trả tiền lệ phí hằng tháng trước ngày thứ 10 của mỗi tháng, CalOptima PACE có thể chấm dứt sự đài thọ của quý vị. Nếu điều này xảy ra, CalOptima PACE sẽ gửi cho quý vị một thư thông báo vào ngày thứ 10 của tháng, báo cho quý vị biết là Hợp Đồng Ghi Danh của quý vị sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi trên Thông Báo Hủy Bỏ nếu quý vị không thanh toán chi phí hằng tháng đã đến hạn (lệ phí hằng tháng và tiền trả trễ). Ngày hủy bỏ sẽ ít nhất là 15 ngày sau khi CalOptima PACE gửi Thông Báo Hủy Bỏ đến quý vị. Thông Báo Hủy Bỏ cũng sẽ cho quý vị biết rằng nếu quý vị trả lệ phí bắt buộc trong vòng 30 ngày sau khi CalOptima PACE gửi Thông Báo Hủy Bỏ đến quý vị, quý vị sẽ được trở lại làm thành viên mà không bị gián đoạn đài thọ. Quý vị bắt buộc phải trả tiền lệ phí cho bất cứ tháng nào mà quý vị sử dụng dịch vụ của CalOptima PACE. Nếu phúc lợi của quý vị bị chấm dứt và quý vị muốn gia nhập trở lại, xin tham khảo Chương 10 và 11 về quy luật của CalOptima PACE về sự chấm dứt và sự trở lại làm thành viên.

Những chi phí khác: Không có. Không có tiền phụ phí hoặc tiền khấu trừ cho các dịch vụ được chấp thuận.

CHƯƠNG 10 — SỰ ĐÀI THỌ VÀ CHẤM DỨT CÁC PHÚC LỢI

Sự gia nhập của quý vị vào CalOptima PACE có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp, sau ngày quý vị ký tên vào “Mẫu Đơn Ghi Danh”. Thí dụ, nếu quý vị ký tên vào Mẫu Đơn Ghi Danh vào ngày 14 tháng 3, sự gia nhập của quý vị sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 4. Xin lưu ý là quý vị không thể ghi danh vào CalOptima PACE tại văn phòng Sở Xã Hội.

- CalOptima PACE sẽ hoàn tất bản đánh giá sức khỏe đầu tiên và chương trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị. LTCD của DHCS sẽ quyết định dựa trên điều kiện sức khỏe. Nếu quý vị được LTCD của DHCS quyết định là hội đủ điều kiện, CalOptima PACE sẽ bắt đầu thủ tục gia nhập chương trình.
- Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho Medi-Cal, sự gia nhập chính thức của quý vị với DHCS như là một thành viên của CalOptima PACE còn lệ thuộc vào thời gian giải quyết từ 15 ngày đến 45 ngày sau ngày quý vị ký tên vào Mẫu Đơn Ghi Danh CalOptima PACE.
- Nếu quý vị không hội đủ tiêu chuẩn về tài chánh cho Medi-Cal, quý vị có thể trả tiền riêng cho sự chăm sóc của quý vị (tham khảo Chương 9).

Sau khi ký tên vào Mẫu Đơn Ghi Danh, các phúc lợi của quý vị qua CalOptima PACE vẫn tiếp tục vô hạn định trừ khi quý vị chọn không gia nhập vào chương trình nữa (“tự nguyện rút tên không gia nhập”) hoặc quý vị không còn hội đủ điều kiện (“không tự nguyện rút tên”). Ngày chấm dứt có hiệu lực vào lúc nửa đêm của ngày cuối cùng trong tháng (trừ khi sự chấm dứt là do không trả tiền lệ phí bắt buộc, xin (tham khảo Chương 9).

CalOptima PACE sẽ làm việc để chuyển đổi quý vị trở lại chương trình Medi-Cal nguyên thủy và/hoặc dịch vụ Medicare nguyên thủy càng sớm càng tốt. Hồ sơ bệnh lý sẽ được chuyển như được yêu cầu và chấp thuận của quý vị hoặc người đại diện của quý vị và các giới thiệu đến với các nguồn trợ giúp trong cộng đồng sẽ được thực hiện để đảm bảo việc chăm sóc được tiếp tục.

Quý vị bắt buộc phải tiếp tục sử dụng các dịch vụ của CalOptima PACE và trả các tiền lệ phí hằng tháng, nếu được áp dụng, cho đến khi sự chấm dứt có hiệu lực. Nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi có thể trở lại chương trình, CalOptima PACE sẽ trả cho dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ Medicare hoặc Medi-Cal.

Tự Nguyện Rút Tên

Nếu quý vị muốn hủy bỏ các phúc lợi của quý vị bằng cách rút tên ra khỏi chương trình, quý vị nên thảo luận điều này với chuyên viên xã hội. Quý vị có thể rút tên ra khỏi chương trình CalOptima PACE với bất cứ lý do gì và bất cứ lúc nào. Quý vị cần ký tên vào Mẫu Đơn Rút Tên Ra Khỏi Chương Trình. Mẫu đơn này sẽ cho biết là quý vị không muốn nhận dịch vụ

qua CalOptima PACE sau nửa đêm của ngày cuối cùng của tháng. Xin lưu ý rằng thành viên Medicare có thể không rút tên ra khỏi CalOptima PACE từ văn phòng An Sinh Xã Hội.

Không Tự nguyện Rút Tên

Chúng tôi có thể chấm dứt tư cách là thành viên với CalOptima PACE nếu:

- Nếu quý vị rời ra khỏi vùng phục vụ của CalOptima PACE với những số vùng (Zip code) sau 90620, 90621, 90623, 90630, 90638, 90680, 90720, 90740, 92606, 92614, 92626, 92627, 92646, 92647, 92648, 92649, 92655, 92661, 92663, 92683, 92701, 92703, 92704, 92705, 92706, 92707, 92708, 92780, 92782, 92801, 92802, 92804, 92805, 92806, 92807, 92821, 92831, 92832, 92833, 92835, 92840, 92841, 92843, 92844, 92845, 92861, 92865, 92866, 92867, 92868, 92869, 92870 và 92886, hoặc ra khỏi vùng phục vụ hơn 30 ngày mà không có sự chấp thuận trước (tham khảo Chương 6).
- Quý vị tham gia vào các hành vi gây rối hoặc đe dọa, thí dụ như hành vi của quý vị gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của bản thân hoặc những người khác hoặc quý vị thường xuyên từ chối thực hiện theo các điều khoản của chương trình chăm sóc hoặc Mẫu Đơn Ghi Danh, khi quý vị còn có thể quyết định. Sự rút tên ra khỏi chương trình trong những trường hợp này phải cần được DHCS chấp thuận trước, và các hành vi gây rắc rối của quý vị, bạn bè hoặc thành viên gia đình ảnh hưởng đến chương trình chăm sóc hoặc các hành vi hăm dọa ảnh hưởng đến phẩm chất của các dịch vụ PACE cung cấp cho quý vị và những thành viên của PACE.
- Quý vị được quyết định là không hội đủ tiêu chuẩn mức chăm sóc tại viện dưỡng lão của Medi-Cal và không hội đủ điều kiện.
- Quý vị đã không trả hoặc đã không sắp xếp những sự thanh toán chi phí hợp lý để trả bất cứ chi phí hằng tháng cho CalOptima PACE trong vòng 30 ngày như đã được ghi trong bất cứ Thông Báo Hủy Bỏ nào.
- Sự đồng ý giữa CalOptima PACE, Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid và DHCS không được tiếp tục hoặc bị chấm dứt.
- CalOptima PACE không thể nào cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vì bị mất giấy phép tiểu bang hoặc hợp đồng với những nhà cung cấp dịch vụ khác.

Tất cả các phúc lợi sẽ được chấm dứt vào lúc nửa đêm của ngày cuối cùng của tháng cho việc tự nguyện hoặc không tự nguyện rút tên, trừ trường hợp sự chấm dứt vì lý do không thanh toán chi phí, (tham khảo Chương 9). Chúng tôi sẽ phối hợp ngày rút tên ra khỏi chương trình giữa Medicare và Medi-Cal, nếu quý vị hội đủ điều kiện cho cả hai chương trình. Quý vị bắt buộc phải sử dụng các dịch vụ của CalOptima PACE (trừ các dịch vụ cấp cứu và khẩn cấp cung cấp các dịch vụ ngoài vùng phục vụ của chúng tôi) cho đến lúc ngày chấm dứt có hiệu lực.

Nếu quý vị đang nằm bệnh viện hoặc đang trong thời gian điều trị vào thời điểm mà sự rút tên ra khỏi chương trình có hiệu lực, CalOptima PACE phải có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ cho đến lúc quý vị được thụ hưởng phúc lợi Medicare và Medi-Cal (dựa theo sự thụ hưởng và tiêu chuẩn của quý vị).

CHƯƠNG 11 — ĐIỀU KHOẢN TRỞ LẠI LÀM THÀNH VIÊN

Sự đòi thọ của quý vị qua CalOptima PACE là liên tục (không cần thiết phải nộp lại hồ sơ tái xét tình trạng làm thành viên). Tuy nhiên, sự đòi thọ sẽ bị chấm dứt nếu: (1) quý vị không trả tiền hoặc đã không sắp xếp sự thanh toán hợp lý cho bất cứ khoản tiền nào mà phải trả cho CalOptima PACE sau thời gian 30 ngày gia hạn (tham khảo Chương 9), (2) quý vị đã tự nguyện rút tên ra khỏi chương trình (tham khảo Chương 10), hoặc (3) quý vị đã không tự nguyện rút tên ra khỏi chương trình vì một trong những lý do được nêu trong Chương 10.

Nếu quý vị chọn rời khỏi CalOptima PACE (“tự nguyện rút tên”), quý vị có thể hội đủ điều kiện gia nhập lại chương trình. Để được gia nhập lại vào chương trình, quý vị cần phải nộp đơn lại, hội đủ tiêu chuẩn gia nhập và hoàn tất thủ tục sự đánh giá của chúng tôi.

Nếu quý vị rút tên vì đã không trả tiền hằng tháng (tham khảo Chương 9), quý vị có thể gia nhập lại bằng cách đơn giản là thanh toán lệ phí hằng tháng trước thời gian gia hạn 30 ngày chấm dứt (tham khảo Chương 9). Trong trường hợp này, quý vị sẽ được trở lại làm thành viên mà không sự đòi thọ không bị gián đoạn.

CHƯƠNG 12 — NHỮNG QUY ĐỊNH TỔNG QUÁT

Sự cho phép sử dụng các hồ sơ y tế

Khi quý vị nhận sự đài thọ qua Hợp Đồng Ghi Danh này, quý vị đồng ý cho CalOptima PACE nhận và sử dụng hồ sơ y tế của quý vị và các thông tin từ bất cứ và tất cả các trung tâm chăm sóc y tế nào và các nhà cung cấp dịch vụ đã chữa trị cho quý vị trước đây. Điều này bao gồm các chi tiết và hồ sơ liên quan đến sự điều trị và chăm sóc mà quý vị nhận được trước ngày có hiệu lực của Hợp Đồng Ghi Danh này.

Sự xem xét hồ sơ y tế của quý vị được cho phép dựa theo luật của California. Thông tin này được lưu lại rất chặt chẽ an toàn và được bảo vệ quyền riêng tư và sẽ được lưu lại trong một thời gian bắt buộc theo luật.

Sự đồng ý cho chụp hình và sử dụng hình ảnh

Khi quý vị nhận sự đài thọ qua Hợp Đồng Ghi Danh này, quý vị chấp thuận cho CalOptima PACE chụp và sử dụng hình ảnh, quay phim, kỹ thuật số hoặc những hình ảnh với mục đích cho sự chăm sóc, nhận diện, sự thanh toán chi phí cho những dịch vụ hoặc sự hoạt động nội bộ của CalOptima PACE. Những hình ảnh chỉ được đăng hoặc được sử dụng ngoài CalOptima PACE với sự đồng ý của quý vị.

Những thay đổi trong Hợp Đồng Ghi Danh

Các sự thay đổi trong Hợp Đồng Ghi Danh này có thể thực hiện nếu quý vị được chấp thuận với Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid và DHCS. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ít nhất là 30 ngày trước ngày ghi trong thông báo với bất cứ sự thay đổi nào và quý vị sẽ được cho thấy là quý vị đồng ý theo hợp đồng với bất cứ sự thay đổi nào.

Bảo mật hồ sơ y tế

Thông tin y tế cá nhân do CalOptima PACE thu thập phải tuân theo luật bảo vệ hồ sơ để ngăn ngừa sự tiết lộ hồ sơ y tế và chi tiết cá nhân ngoài những gì cần thiết để chăm sóc cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một bản sao của luật bảo vệ hồ sơ bằng cách gọi cán sự xã hội của quý vị tại số **1-714-468-1100**.

Sự tiếp tục nhận dịch vụ sau khi bị chấm dứt

Nếu Hợp Đồng Ghi Danh này chấm dứt vì bất cứ lý do gì, quý vị sẽ trở lại chương trình Medicare và Medi-Cal dựa trên tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị. CalOptima PACE sẽ làm việc để chuyển đổi quý vị trở lại chương trình Medicare và/hoặc Medi-Cal để sự chăm sóc của quý vị không bị gián đoạn.

Sự hợp tác trong các buổi đánh giá sức khỏe

Để chúng tôi có thể quyết định dịch vụ nào tốt nhất cho quý vị, sự hợp tác hoàn toàn của quý vị là bắt buộc trong việc cung cấp các thông tin y tế và tài chính của quý vị cho chúng tôi.

Không kỳ thị

CalOptima PACE sẽ không kỳ thị đối với bất cứ thành viên nào khi nhận dịch vụ dựa trên chủng tộc, tuổi tác, tôn giáo, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, giới tính, tình trạng hôn nhân, sở thích tình dục hoặc tình trạng khuyết tật. CalOptima PACE cũng sẽ không kỳ thị bất cứ thành viên nào trong các điều khoản dịch vụ dựa theo có hoặc không có một Chỉ Thị Chăm Sóc Sức Khỏe Trước.

Các Thông Báo

Bất cứ thông báo nào mà chúng tôi gửi đến quý vị qua Hợp Đồng Ghi Danh này sẽ được gửi đến địa chỉ mà chúng tôi có trong hồ sơ của chúng tôi. Quý vị có trách nhiệm báo cho chúng tôi biết về bất cứ thay đổi nào với địa chỉ của quý vị. Khi báo cho chúng tôi, xin vui lòng gửi đến:

CalOptima PACE
Attn: Medical Records
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Thông báo sự kiện

Nếu sự việc xảy ra bất lợi và ảnh hưởng vật chất cho quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo về bất cứ sự chấm dứt nào, sự vi phạm Hợp Đồng Ghi Danh hoặc không thể thực hiện tại bệnh viện, các bác sĩ, hoặc bất cứ nhà cung cấp dịch vụ nào mà chúng tôi có hợp đồng để cung cấp dịch vụ. Chúng tôi sẽ cho quý vị một thông báo trong vòng 30 ngày nếu chúng tôi có dự định chấm dứt hợp đồng với một tổ hợp y tế hoặc một nhóm nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị đang nhận sự điều trị. Thêm vào đó, chúng tôi sẽ sắp xếp các dịch vụ với một nhà cung cấp dịch vụ khác để không bị gián đoạn.

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô tế bào

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô tế bào cung cấp rất nhiều phúc lợi xã hội. Sự hiến tặng bộ phận cơ thể và mô tế bào cho phép các người nhận có một cuộc sống đầy đủ và ý nghĩa hơn. Hiện nay, sự thay đổi bộ phận cơ thể không đáp ứng đủ sự cần thiết. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về sự hiến tặng bộ phận, xin vui lòng nói chuyện với bác sĩ gia đình của CalOptima PACE. Sự hiến tặng bộ phận bắt đầu tại bệnh viện khi bệnh nhân được cho biết là não đã chết và được cho biết có thể là một người hiến tặng bộ phận. Một cơ quan hiến tặng sẽ giúp phối hợp sự hiến tặng này.

Sự liên hệ của chúng tôi với các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE

Các nhà cung cấp dịch vụ CalOptima PACE trừ những nhân viên của CalOptima PACE là những cơ quan độc lập và chỉ có sự liên hệ qua hợp đồng mà thôi. Những nhà cung cấp dịch vụ không phải là nhân viên hoặc đại lý của chúng tôi. Các nhà cung cấp dịch vụ CalOptima PACE chỉ duy trì sự liên hệ với quý vị và chịu trách nhiệm cho bất cứ hành động nào hoặc những sự sai sót bao gồm sự hành nghề sơ xuất hoặc cấu thả. Không có sự thay đổi nào trong Hợp Đồng

Ghi Danh này với các trách nhiệm của quý vị đối với các nhà cung cấp dịch vụ nào đang chăm sóc cho quý vị và phải tuân theo các quy luật, điều khoản và bất cứ quy định nào do nhà cung cấp đưa ra.

Sự tham gia vào chương trình công cộng

Hội Đồng Quản Trị CalOptima PACE có một ủy ban được gọi là Ủy Ban Tư Vấn PACE (PACE Participant Advisory Committee viết tắt là PPAC), báo cáo cho hội đồng mỗi quý và báo cho hội đồng những vấn đề liên quan đến các việc làm của CalOptima PACE và nhân viên của chúng tôi để đảm bảo rằng các thành viên được thoải mái, đối xử đàng hoàng và thuận tiện. Ủy ban có 9 thành viên với ít nhất là 5 thành viên đang tham gia vào chương trình CalOptima PACE. Thêm vào đó, ít nhất một thành viên là thành viên của Hội Đồng Quản Trị CalOptima PACE và ít nhất một thành viên là nhà cung cấp dịch vụ. Tất cả các thành viên của ủy ban được hội đồng bầu và do các thành viên trong ủy ban đề cử. Hội đồng đề cử các vị chủ tịch và phải ít nhất một người phải là thành viên. Bên cạnh Hội Đồng Quản Trị PACE, bất cứ sự thay đổi nào trong các tài liệu tham khảo trong chương trình phải được báo cho thành viên chúng tôi ít nhất là mỗi năm.

Sự phục hồi từ một cơ quan thứ ba

Nếu quý vị bị thương hoặc bị một căn bệnh do một hành động hoặc thiếu sót gây nên một trách nhiệm của bên thứ ba, CalOptima PACE phải báo cáo đến DHCS. Nếu quý vị thụ hưởng Medi-Cal, tất cả những gì mà quý vị thu nhận được liên quan đến sự thương tích, căn bệnh, sẽ được chuyển lại cho DHCS.

Sự giảm bớt các phúc lợi

Chúng tôi không thể giảm bất cứ phúc lợi nào được ghi trong Hợp Đồng Ghi Danh này ngoại trừ sau một thời gian ít nhất một thông báo bằng văn bản 30 ngày. Khoảng thời gian 30 ngày sẽ bắt đầu vào ngày đóng dấu bưu điện trên phong bì.

Sự hoàn trả từ cơ quan bảo hiểm

Nếu quý vị được một cơ quan bảo hiểm tư nhân hoặc bảo hiểm khác, bao gồm nhưng không giới hạn, bảo hiểm xe, trách nhiệm pháp lý, bảo hiểm y tế hoặc chăm sóc dài hạn, CalOptima PACE được cho phép để yêu cầu sự hoàn trả từ bảo hiểm y tế nếu bảo hiểm này đài thọ thương tích, bệnh hoặc tình trạng căn bệnh. (Những sự làm lỗi pháp lý của bên thứ ba sẽ được miễn trừ). Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn trực tiếp đến những cơ quan này cho các dịch vụ và phúc lợi mà chúng tôi cung cấp (và sau khi nhận được sự hoàn trả này, trách nhiệm thanh toán của quý vị cho CalOptima PACE có thể được giảm). Quý vị phải hợp tác và giúp chúng tôi bằng cách cho chúng tôi những thông tin về cơ quan bảo hiểm của quý vị và hoàn tất và ký tất cả những mẫu đơn yêu cầu thanh toán và những hồ sơ khác mà chúng tôi cần để yêu cầu thanh toán những chi phí này. Nếu quý vị không làm như vậy, chính quý vị sẽ phải trả hoàn toàn số tiền hàng tháng. (Tham khảo Chương 9 để biết thêm về trách nhiệm thanh toán số tiền).

An toàn

Để cung cấp một môi trường an toàn, luật an toàn của CalOptima PACE bao gồm bắt buộc sự sử dụng dây an toàn tháo bỏ nhanh cho xe lăn cho tất cả các thành viên khi đang di chuyển, bằng xe hoặc là từ một nơi này sang nơi khác.

Luật xin ý kiến thứ hai

Quý vị có thể yêu cầu một ý kiến thứ hai, và những người khác bao gồm gia đình, bác sĩ gia đình và IDT. Nếu quý vị muốn xin một ý kiến thứ hai, quý vị nên báo cho bác sĩ gia đình hoặc y tá có quyền viết toa. CalOptima PACE sẽ cho quý vị một quyết định về xin ý kiến thứ hai trong vòng 72 tiếng. Để biết về thời gian giải quyết bao lâu, quý vị có thể gọi **1-714-468-1100** hoặc liên lạc:

CalOptima PACE
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Xét nghiệm lao

Thử nghiệm lao (TB) qua da hoặc chụp hình quang tuyến X phải được thực hiện trước khi được gia nhập. CalOptima PACE cung cấp điều trị nếu kết quả thử nghiệm dương tính.

Sự thanh toán chi phí cho các dịch vụ không được chấp thuận

Quý vị sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ không được chấp thuận, trừ những trường hợp cấp cứu và khẩn cấp (Xin tham khảo “Điều khoản hoàn trả chi phí” trong Chương 5).

Thanh toán chi phí cho các dịch vụ trong Hợp Đồng Ghi Danh này

Sự thanh toán chi phí được cung cấp qua Hợp Đồng Ghi Danh này sẽ do CalOptima PACE trả cho nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị không bị bắt buộc phải trả bất cứ khoản tiền nào mà CalOptima PACE vẫn chưa thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.

CHƯƠNG 13 — ĐỊNH NGHĨA

Các phúc lợi và sự đài thọ là những dịch vụ cho sức khỏe và liên quan đến sức khỏe mà chúng tôi cung cấp qua Hợp Đồng Ghi Danh này. Những dịch vụ này thay thế những dịch vụ Medicare và/hoặc Medi-Cal mà quý vị nhận được. Các điều khoản được lập ra qua sự đồng ý giữa CalOptima PACE, Medicare (Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid của U.S Department of Health and Human Services (Bộ Y Tế và Nhân Dụng Hoa Kỳ) và Medi-Cal Department of Health Care Services (Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe). Hợp Đồng Ghi Danh này sẽ mang đến cho quý vị các phúc lợi giống như là những phúc lợi mà quý vị nhận với Medicare và Medi-Cal và những phúc lợi khác phụ trội. Để có thể nhận các dịch vụ qua Hợp Đồng Ghi Danh này, quý vị cần phải hội đủ một số tình trạng được ghi trong Hợp Đồng Ghi Danh này.

Hợp Đồng Ghi Danh có nghĩa là sự đồng ý giữa quý vị và CalOptima PACE đã được lập ra với một số điều khoản và tình trạng và mô tả các phúc lợi dành riêng cho quý vị. Hợp Đồng Ghi Danh này vẫn giữ nguyên cho đến lúc rút tên và/hoặc bị chấm dứt.

Nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng có nghĩa là một cơ sở y tế, một chuyên viên chăm sóc sức khỏe hoặc cơ quan có hợp đồng với CalOptima PACE để cung cấp các dịch vụ sức khỏe và liên quan đến sức khỏe cho quý vị.

Quyết định đài thọ có nghĩa là sự chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ y tế của CalOptima PACE dựa trên sự tìm hiểu rằng điều khoản dịch vụ bao gồm hoặc không bao gồm là một phúc lợi được đài thọ qua điều khoản và tình trạng Hợp Đồng Ghi Danh của chúng tôi với quý vị.

Được chứng chỉ công nhận nói đến điều kiện mà tất cả các nhà cung cấp dịch vụ (các bác sĩ, bác sĩ tâm thần, nha sĩ, và bác sĩ bàn chân) phục vụ cho các tham dự viên của CalOptima PACE phải qua một thủ tục chính để đảm bảo năng lực bao gồm kiểm tra lý lịch để xác nhận học vấn, đào tạo, và kinh nghiệm.

Cơ Quan Quản Trị Y Tế (DHCS) có nghĩa là một văn phòng của California chịu trách nhiệm điều hành chương trình Medicaid liên bang (còn được biết đến là Medi-Cal tại California), Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em (CCS), Chương Trình Người Bị Khuyết Tật Di Truyền (GHPP), Sức Khỏe Trẻ Em và Phòng Ngừa Bệnh Tật (CHDP) và những chương trình liên quan đến sức khỏe khác.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang tranh luận có nghĩa là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải được CalOptima PACE thanh toán qua Hợp Đồng Ghi Danh của quý vị nhưng bị từ chối, thay đổi hoặc bị chậm trễ vì một quyết định của CalOptima PACE cho toàn bộ hoặc một phần vì không tìm thấy là dịch vụ này cần thiết về mặt y khoa. Một quyết định về “dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang tranh luận” liên quan đến văn phòng và không phải là một quyết định sự đài thọ.

Hội đủ tiêu chuẩn để vào viện dưỡng lão có nghĩa là tình trạng sức khỏe của quý vị, khi được Nhóm Chuyên Ngành của CalOptima PACE (Interdisciplinary Team) chẩn đoán, hội đủ tiêu chuẩn của tiểu bang California để nhập viện vào một viện chăm sóc trung cấp (ICF), hoặc một trung tâm điều dưỡng chuyên môn (SNF). Mục đích của CalOptima PACE, là giúp quý vị sống trong cộng đồng càng lâu càng tốt ngay cả khi quý vị hội đủ tiêu chuẩn để được chăm sóc tại viện dưỡng lão.

Tình trạng cấp cứu y tế và dịch vụ cấp cứu được định nghĩa ở Chương 5.

Sự loại trừ có nghĩa là bất cứ dịch vụ hoặc phúc lợi nào không có trong Hợp Đồng Ghi Danh này. Thí dụ, dịch vụ không cấp cứu nhận được mà không có sự chấp thuận của Nhóm Chuyên Ngành CalOptima PACE với các chuyên viên y tế là được loại trừ khỏi sự đài thọ. Quý vị cần phải trả cho các dịch vụ không được chấp thuận này.

Dịch vụ đang thử nghiệm và điều tra có nghĩa là một dịch vụ được coi như là không an toàn và điều trị có kết quả dựa theo một số điều kiện y khoa (ngay cả khi được luật pháp chấp thuận cho sử dụng trong thử nghiệm hoặc tham khảo nơi con người); hoặc đã được chính quyền chấp thuận để điều trị một tình trạng.

Gia đình có nghĩa là người phối ngẫu, “người quan trọng khác,” trẻ em và thân nhân; định nghĩa của “gia đình” có thể còn được nới rộng ra bao gồm luôn những người bạn thân hoặc những người khác mà quý vị muốn họ tham gia vào sự chăm sóc của quý vị.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm những dịch vụ như chăm sóc y tế, các xét nghiệm, dụng cụ y khoa, máy móc, thuốc theo toa, bộ phận chân tay giả, và những dụng cụ về xương, cổ vắn dinh dưỡng, chăm sóc do y tá, dịch vụ xã hội, trị liệu, nha khoa, nhãn khoa, dịch vụ về bàn chân và thính giác. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể được cung cấp tại trung tâm CalOptima PACE, tại nhà, hoặc tại văn phòng bác sĩ chuyên môn có ký hợp đồng hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác, tại bệnh viện hoặc viện dưỡng lão có hợp đồng với CalOptima PACE.

Dịch vụ liên quan đến sức khỏe là những dịch vụ để giúp CalOptima PACE cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giúp quý vị luôn duy trì sự độc lập của mình. Những dịch vụ này bao gồm chăm sóc cá nhân, làm việc nhà cửa, chăm sóc phục vụ, trị liệu giải trí, bảo vệ, dịch vụ thông dịch, chuyên chở, giao thức ăn tận nhà và giúp các vấn đề về xin trợ giúp nhà cửa.

Chăm sóc tại gia nói đến hai phân loại dịch vụ – dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ chuyên môn. Tùy theo chương trình chăm sóc cá nhân, dịch vụ hỗ trợ được cung cấp cho thành viên tại gia và có thể bao gồm các dịch vụ tại nhà và các dịch vụ có liên quan như giặt đồ, trợ giúp các bữa ăn, dọn dẹp và đi mua đồ cũng như là sự trợ giúp về tắm và thay đồ khi cần. Dịch vụ chuyên môn có thể do các cán sự xã hội, y tá, chuyên viên trị liệu kỹ năng và những chuyên viên y tá trực cung cấp.

Dịch vụ tại bệnh viện là những dịch vụ nói chung và thông thường được cung cấp tại bệnh viện.

Nhóm Liên Ngành (Interdisciplinary Team — IDT) có nghĩa là một nhóm các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE, sẽ được điều phối bởi một quản lý điều hành, và một bác sĩ gia đình liên tục chăm sóc, các y tá, các chuyên viên xã hội có bằng thạc sĩ, người chăm sóc cá nhân, phối hợp dịch vụ chăm sóc tại gia, tài xế, các chuyên viên vật lý trị liệu, giải trí và kỹ năng trị liệu, và chuyên viên dinh dưỡng. Các thành viên của IDT sẽ thẩm định tình trạng sức khỏe, các chức năng và tâm lý xã hội và lập một chương trình chăm sóc với những dịch vụ mà quý vị cần. Nhiều dịch vụ được cung cấp và theo dõi bởi nhóm này. Tất cả các dịch vụ quý vị nhận được phải được bác sĩ hoặc những chuyên viên y tế trong nhóm IDT chấp thuận. Những sự thẩm định thường xuyên về các nhu cầu của quý vị sẽ được nhóm này cung cấp và những thay đổi trong chương trình điều trị của quý vị có thể thay đổi.

Nguy hiểm đến tính mạng có nghĩa là một căn bệnh hoặc tình trạng bệnh mà cơ hội bị mất mạng rất cao trừ khi là quá trình bệnh hoặc tình trạng bệnh bị gián đoạn.

Cần thiết về mặt y khoa có nghĩa là sự điều trị y khoa hoặc giải phẫu được cung cấp cho một thành viên bởi một nhà cung cấp dịch vụ của chương trình là: (a) thích hợp với các dấu hiệu và chẩn đoán hoặc điều trị cho một tình trạng, căn bệnh hoặc thương tích; (b) dựa theo những sự thực hành và tiêu chuẩn của y khoa và giải phẫu được nêu ra tại thời gian điều trị; và (c) không phải là do sự thuận tiện của thành viên hoặc của nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình.

Lệ phí hằng tháng có nghĩa là số tiền mà quý vị phải trả mỗi tháng cho CalOptima PACE để có thể nhận phúc lợi qua Hợp Đồng Ghi Danh này.

Viện dưỡng lão có nghĩa là một trung tâm chăm sóc y tế có bằng hành nghề như là trung tâm chăm sóc trung cấp hoặc trung tâm điều dưỡng chuyên môn của DHCS.

Ngoài khu vực là bất cứ nơi nào ngoài vùng phục vụ của CalOptima PACE. (Tham khảo dưới đây về định nghĩa của vùng phục vụ).

PACE là chữ viết tắt của Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện Cho Người Cao Niên (**P**rogram of **A**ll-**I**nclusive **C**are for the **E**lderly – PACE). PACE là một chương trình dịch vụ toàn bộ để kết hợp sự chăm sóc cấp tính và lâu dài cho các quý cao niên có các vấn đề sức khỏe trầm trọng. Sự thanh toán cho các dịch vụ dựa vào số người hằng tháng, kết hợp cả hai số tiền của tiểu bang và liên bang qua Medicare và Medi-Cal. Những cá nhân không hội đủ tiêu chuẩn tham gia vào chương trình sẽ phải tự trả. PACE sắp xếp cho các thành viên đến trung tâm CalOptima PACE để nhận sự chăm sóc cá nhân từ các bác sĩ, y tá và những nhà cung cấp dịch vụ y tế và xã hội khác. Mục đích là để giúp các tham dự viên được sống độc lập trong cộng đồng càng lâu càng tốt.

Bác sĩ của CalOptima PACE là một bác sĩ là nhân viên của CalOptima PACE hoặc có hợp đồng với CalOptima PACE cung cấp các dịch vụ y tế cho các thành viên.

Người đại diện có nghĩa là một người đại diện hoặc giúp thành viên của PACE, và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn một thành viên trong gia đình, một người bạn, một nhân viên PACE, hoặc một người có quyền pháp lý như một Luật Sư cho Sự Chăm Sóc Sức Khỏe/Chỉ Thị Trước, người đại diện, người giám hộ, v.v.

Những dịch vụ nhạy cảm có nghĩa là những dịch vụ liên quan đến bệnh lây qua đường tình dục (STDs) và xét nghiệm HIV.

Vùng phục vụ có nghĩa là một vùng CalOptima PACE phục vụ. Vùng này bao gồm những số vùng (Zip code): 90620, 90621, 90623, 90630, 90638, 90680, 90720, 90740, 92606, 92614, 92626, 92627, 92646, 92647, 92648, 92649, 92655, 92661, 92663, 92683, 92701, 92703, 92704, 92705, 92706, 92707, 92708, 92780, 92782, 92801, 92802, 92804, 92805, 92806, 92807, 92821, 92831, 92832, 92833, 92835, 92840, 92841, 92843, 92844, 92845, 92861, 92865, 92866, 92867, 92868, 92869, 92870 và 92886

Sự chăm sóc khẩn cấp có nghĩa là những dịch vụ bắt buộc để ngăn ngừa sự tiến triển xấu hơn về sức khỏe sau khi một tình trạng sức khỏe hoặc thương tích không lường trước được xảy ra (thí dụ, đau cổ họng, sốt, bị cắt nhẹ và gãy xương). Sự chăm sóc khẩn cấp bao gồm những dịch vụ nội chấn hoặc ngoại chấn của một căn bệnh hoặc thương tích không lường trước được mà sự điều trị không thể nào bị trì hoãn cho đến khi quý vị trở lại vùng phục vụ.

PHẦN PHỤ LỤC I

Phụ lục này giải thích quyền của quý vị để đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe và làm thế nào quý vị có thể lập kế hoạch những gì nên được thực hiện trong trường hợp quý vị không thể nói cho chính mình. Một luật liên bang yêu cầu chúng tôi cho quý vị thông tin này. Chúng tôi hy vọng thông tin này sẽ giúp gia tăng kiểm soát của quý vị trong điều trị y tế mà quý vị nhận được.

Ai quyết định về điều trị của tôi?

Bác sĩ của quý vị sẽ cho quý vị thông tin và tư vấn về điều trị. Quý vị có quyền để lựa chọn. Quý vị có thể nói “Có” với các phương pháp điều trị quý vị muốn. Quý vị có thể nói “Không” với các phương pháp điều trị quý vị không muốn. Quý vị được quyền nói “Không” cho một sự điều trị quý vị không muốn ngay cả khi việc điều trị có thể giữ cho quý vị sống lâu hơn. Nếu quý vị có một người bảo vệ, quý vị vẫn có thể thực hiện các quyết định chăm sóc sức khỏe của mình. Điều này chỉ thay đổi nếu và khi một thẩm phán quyết định rằng người bảo vệ của quý vị cũng sẽ làm cho các quyết định chăm sóc sức khỏe của quý vị thay cho quý vị.

Làm sao tôi biết những gì tôi muốn?

Bác sĩ phải cho quý vị biết tình trạng sức khỏe của quý vị và các phương pháp trị liệu khác nhau có thể làm gì cho quý vị. Nhiều phương pháp điều trị có các “tác dụng phụ”. Bác sĩ của quý vị phải cung cấp cho quý vị các thông tin về các vấn đề nghiêm trọng mà sự điều trị y tế có thể gây ra.

Thông thường, nhiều hơn một cách điều trị có thể giúp quý vị và mỗi người có những ý tưởng khác nhau về sự điều trị nào là tốt nhất. Bác sĩ có thể cho quý vị biết những phương pháp điều trị sẵn có cho quý vị và phương pháp trị liệu nào có hiệu quả nhất cho quý vị. Bác sĩ cũng có thể thảo luận xem lợi ích của điều trị có cơ hội lành cao hơn là những sự trở ngại có thể xảy ra. Tuy nhiên, bác sĩ không thể lựa chọn cho quý vị. Sự lựa chọn đó phụ thuộc vào những gì là quan trọng với quý vị.

Nếu Tôi bị bệnh quá nặng và không quyết định được?

Nếu quý vị không thể đưa ra quyết định điều trị, bác sĩ của quý vị sẽ yêu cầu người thân gần nhất, bạn bè hoặc người mà quý vị đã cho bác sĩ biết là có thể đại diện để giúp quý vị quyết định những gì tốt nhất cho quý vị. Điều này có thể áp dụng trong hầu hết các trường hợp. Nhưng đôi khi mọi người không đồng ý về những gì quý vị muốn xảy ra nếu quý vị không thể nói cho chính mình. Có một số cách quý vị có thể chuẩn bị trước cho một người nào đó quý vị chọn để nói cho quý vị. Theo Luật của California, việc này được gọi là Chỉ Thị Trước.

Chỉ Thị Trước cho phép quý vị viết tên của người mà quý vị muốn để thực hiện các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể làm như vậy. Đây là một phần của Chỉ Thị Trước được gọi là Giấy Ủy Quyền Luật Sư cho sự chăm sóc sức khỏe. Người mà quý vị chọn

được gọi là “người đại diện”. Có những mẫu đơn của Chỉ Thị Trước mà quý vị có thể sử dụng, hoặc quý vị có thể viết xuống văn bản riêng của quý vị miễn là quý vị phải làm theo một vài bước căn cơ bản.

Ai có thể viết một Chỉ Thị Trước?

Nếu quý vị từ 18 tuổi trở lên và vẫn còn minh mẫn, quý vị có thể viết. Quý vị không cần một luật sư để viết hoặc điền vào mẫu đơn Chỉ Thị Trước.

Tôi có thể chọn ai để quyết định sự điều trị y tế cho tôi nếu tôi không thể làm như vậy được?

Khi quý vị tạo nên một Chỉ Thị Trước, quý vị có thể chọn một người thân trưởng thành hoặc một người bạn mà quý vị tin tưởng. Người này sẽ nói lên nguyện vọng của quý vị trong trường hợp quý vị bệnh trầm trọng và không thể tự quyết định cho chính mình.

Làm sao người đó biết được tôi muốn gì?

Nói với người thân hoặc người bạn mà quý vị muốn làm người đại diện cho quý vị về những gì quý vị muốn. Hãy chắc chắn là họ hiểu rõ những nguyện vọng của quý vị và có thể đại diện cho quý vị thực hiện những điều này. Quý vị có thể viết xuống nguyện vọng điều trị của quý vị vào trong đơn Chỉ Thị Trước. Quý vị có thể viết vào khi nào quý vị muốn hoặc không muốn sự điều trị y tế. Tham khảo với bác sĩ của quý vị những gì quý vị muốn và đưa một bản sao cho bác sĩ. Quý vị hãy đưa một bản sao cho người đại diện của quý vị. Mang một bản sao với quý vị khi quý vị vào bệnh viện hoặc một trung tâm điều trị khác.

Đôi khi quyết định điều trị rất khó thực hiện và giúp gia đình và bác sĩ của quý vị khi họ biết quý vị muốn gì. Chỉ Thị Trước cũng bảo vệ nhóm chăm sóc sức khỏe khỏi những sự pháp lý khi họ có thể thực hiện những quyết định của quý vị.

Điều gì xảy ra nếu tôi không có người nào quyết định giùm tôi?

Nếu quý vị không muốn chọn ai, hoặc không có ai để làm người đại diện, quý vị có thể viết xuống những nguyện vọng của mình về sự điều trị. Đây cũng được coi như là một Chỉ Thị Trước. Trên mẫu đơn có một chỗ để quý vị viết xuống nguyện vọng của quý vị hoặc quý vị có thể viết xuống trên giấy của quý vị. Nếu quý vị sử dụng mẫu đơn này, hãy bỏ trống phần Giấy Ủy Quyền Luật Sư.

Viết xuống những nguyện vọng của quý vị qua cách này cho bác sĩ biết cần phải làm gì trong trường hợp quý vị không thể tự nói cho chính mình. Quý vị có thể viết quý vị không muốn bất cứ sự điều trị nào mà chỉ kéo dài thời gian chờ chết hoặc quý vị có thể viết là quý vị muốn kéo dài thời gian sống của mình. Quý vị có thể viết thêm chi tiết về loại nào và thời gian điều trị mà quý vị muốn. (Bất cứ quý vị viết gì, quý vị vẫn tiếp tục nhận được sự chăm sóc để được thoải mái.)

Bác sĩ phải thực hiện những nguyện vọng của quý vị về sự điều trị trừ khi quý vị yêu cầu những điều trái phép hoặc trái ngược với tiêu chuẩn y khoa được chấp thuận. Nếu bác sĩ quý vị không muốn thực hiện những nguyện vọng của quý vị vì một lý do khác, bác sĩ của quý vị phải chuyển sự chăm sóc của quý vị qua một bác sĩ khác có thể thực hiện nguyện vọng của quý vị. Các bác sĩ của quý vị được bảo vệ khỏi những pháp lý khi họ thực hiện những nguyện vọng của quý vị.

Tôi có thể nói cho bác sĩ của tôi biết về người mà tôi muốn quyết định cho tôi?

Được, miễn sao là quý vị phải tự mình nói với bác sĩ tên của người mà quý vị muốn quyết định cho quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ viết xuống hồ sơ y tế của quý vị. Người mà quý vị chọn sẽ được gọi là “người đại diện”. Người đại diện của quý vị có thể quyết định dựa trên nguyện vọng điều trị của quý vị nhưng chỉ cho 60 ngày hoặc đến khi sự điều trị của quý vị chấm dứt.

Nếu tôi đổi ý thì sao?

Quý vị có thể đổi ý hoặc hủy bỏ Chỉ Thị Trước vào bất cứ lúc nào miễn sao quý vị nói lên những nguyện vọng của mình.

Tôi có cần phải điền vào một trong những mẫu đơn này?

Không, quý vị không cần phải điền bất cứ mẫu đơn nào nếu quý vị không muốn. Quý vị có thể nói chuyện với các bác sĩ của quý vị và yêu cầu họ viết vào trong hồ sơ y tế những gì quý vị nói; và quý vị có thể nói với gia đình của quý vị. Nhưng những người này sẽ hiểu rõ hơn nếu quý vị viết xuống. Và những nguyện vọng của quý vị sẽ được làm theo nếu quý vị viết xuống.

Tôi có thể được điều trị nếu tôi không điền những mẫu đơn này hoặc không nói cho bác sĩ biết tôi muốn gì?

Đĩ nhiên. Quý vị sẽ nhận được sự điều trị y tế. Chúng tôi muốn quý vị biết là nếu quý vị bị bệnh nặng không thể quyết định được, người khác sẽ phải làm cho quý vị. Xin nhớ là:

- Giấy Ủy Quyền Luật Sư cho quý vị viết tên của người đại diện quyết định sự điều trị cho quý vị. Người này có thể thực hiện hầu hết các quyết định y tế – không phải chỉ là về sự điều trị kéo dài sự sống – khi quý vị không thể tự nói cho chính mình.
- Nếu quý vị không có một người nào quý vị muốn làm đại diện để quyết định khi quý vị không thể quyết định, quý vị có thể sử dụng Chỉ Thị Trước để nói lên những gì quý vị muốn và không muốn nhận loại điều trị nào đó.
- Nếu quý vị đã có một “Di Chúc Sống” hoặc Giấy Ủy Quyền Luật Sư cho Các Dịch Vụ Y Tế, đây là một tài liệu pháp lý và quý vị không cần lập một Chỉ Thị Trước trừ khi quý vị muốn làm như vậy.

