L.A. Care Medi-Cal

Cẩm Nang Hội Viên

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

Tổng Hợp Chứng Cớ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình của L.A. Care Health Plan (L.A. Care)

2025 **Quận Los Angeles**

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm Nang Hội Viên này và các tài liệu chương trình khác miễn phí bằng nhiều ngôn ngữ khác. L.A. Care cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí. Quý vị cũng có thể yêu cầu Cẩm Nang Hội Viên này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin hội viên L.A. Care Connect tại https://members.lacare.org. Vui lòng đọc Cẩm Nang Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này bằng các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn 20, dạng âm thanh và các hình thức điện tử dễ truy cập hoàn toàn miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Dịch vụ thông dịch viên

L.A. Care cung cấp dịch vụ thông dịch viên miễn phí bằng lời nói, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, trong suốt 24 giờ từ một thông dịch viên đủ trình độ. Quý vị không cần phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, ngoại trừ trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để được trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí.

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-839-9909** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-839-9909** (TTY **711**). These services are free.

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **(Arabic)**
1-888-839-9909 (TTY: **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ
1-888-839-9909 (TTY: **711**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1 **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-839-9909** (TTY: **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1-888-839-9909** (TTY: **711**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແຈ້ງໃຫ້ຊາບພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າ ທ່ານ ຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ໃນພາສາ ຂອງທ່ານ ໃຫ້ ໂທຫາ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ຍັງ ມີ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິ ການສໍາລັບ ຄົນ ພິ ການ ເຊັ່ນ ເອກະສານທີ ເປັ ນອັ ກສອນນູ ນແລະ ມີ ໂຕພິ ມໃຫຍ່ ໃຫ້ ໂທຫາ ເບີ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ການບໍ ລິ ການເຫຼົ ານີ ້ ບໍ ຕ້ ອງ ເສຍຄ່ າໃຊ້ ຈ່ ายใดๆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Liouh lorx jauvlouc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើ អ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ ព្ទទៅលេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិ ការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិ ការភ្នែក ឬឯកសារ សរសេរជាអក្សរពុម្ពធ កអាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ ព្ទមកលេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិ នគិ តថ្លៃទេ ឡើ យ។

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-839-9909** (TTY: **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-839-9909** (TTY: **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Chào mừng quý vị đến với L.A. Care!

Cảm ơn quý vị đã tham gia L.A. Care. L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết. L.A. Care là một tổ chức công tại địa phương. Thực tế, chúng tôi là chương trình bảo hiểm sức khỏe công lớn nhất quốc gia. Chúng tôi phục vụ cho những người cư ngụ trong Quận Los Angeles (gọi là "khu vực phục vụ" của chúng tôi). L.A. Care cũng cộng tác với ba (3) Tổ chức hợp tác bảo hiểm sức khỏe (L.A. Care cũng được xem là một "Tổ chức hợp tác bảo hiểm sức khỏe") để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Khi hội viên Medi-Cal tham gia L.A. Care, hội viên có thể chọn nhận dịch vụ từ bất kỳ Tổ chức hợp tác bảo hiểm sức khỏe nào được trình bày dưới đây với điều kiện chương trình này vẫn còn tiếp nhận hội viên.

- L.A. Care
- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan

Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên cho quý vị biết về bảo hiểm của mình trong L.A. Care. Vui lòng đọc kỹ và đầy đủ. Cẩm nang này sẽ giúp quý vị hiểu các quyền lợi, dịch vụ mà mình có thể sử dụng và cách nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Cẩm nang cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của L.A. Care. Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe đặc biệt, xin nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Hội Viên này còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Cớ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) và Điều Lệ Chương Trình. EOC và Điều Lệ Chương Trình này chỉ cấu thành một bản tóm tắt của chương trình bảo hiểm sức khỏe. Phải tham khảo hợp đồng của chương trình bảo hiểm sức khỏe để xác định chính xác các điều khoản và điều kiện bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Trong Cẩm Nang Hội Viên này, L.A. Care đôi khi được gọi là "chúng tôi". Hội viên đôi khi được gọi là "quý vị". Một số từ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong Cẩm Nang Hội Viên này.

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa L.A. Care và Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (Department of Health Services, DHCS), vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị có thể yêu cầu thêm một bản sao Cẩm Nang Hội Viên miễn phí. Quý vị có thể tìm Cẩm Nang Hội Viên trên trang web

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

của L.A. Care tại địa chỉ lacare.org. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao miễn phí về các chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng phi độc quyền của L.A. Care. Các chính sách và thủ tục này cũng có trên trang mạng của L.A. Care.

Liên hệ với chúng tôi

L.A. Care luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.

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

Trân trọng cám ơn,
L.A. Care Health Plan
1200 W. 7th Street,
Los Angeles, CA 90017

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác 1
Các ngôn ngữ khác 1
Các định dạng khác 1
Dịch vụ thông dịch viên 2

Chào mừng quý vị đến với L.A. Care! 8
Cẩm Nang Hội Viên 8
Liên hệ với chúng tôi 9

Mục lục 10

1. Bắt đầu với tư cách hội viên 12
Cách nhận trợ giúp 12
Ai có thể trở thành hội viên 13
Thẻ định danh (ID) 14

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe 15
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe 15
Cách thức hoạt động của chương trình 16
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe 17
Sinh viên chuyển sang quận khác hoặc ra khỏi California 17
Chăm sóc liên tục 18
Chi phí 21

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc 24
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe 24
Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) 25
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ 28
Cuộc hẹn 36
Đến cuộc hẹn của quý vị 37
Hủy hẹn và lên lịch lại 37
Thanh toán 37
Giấy giới thiệu 39
Giấy giới thiệu theo Đạo Luật Công Bằng trong Chăm Sóc Ung Thư ở California 40
Phê duyệt trước (chấp thuận trước) 40
Ý kiến thứ hai 41
Chăm sóc nhạy cảm 42
Chăm sóc khẩn cấp 45
Chăm sóc cấp cứu 46

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn 48
Chỉ thị trước trong chăm sóc sức khỏe 48
Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô 48

4. Các quyền lợi và dịch vụ 49
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bảo hiểm cho những quyền lợi và dịch vụ gì 49
Các quyền lợi Medi-Cal được L.A. Care bảo hiểm 52
Các quyền lợi và chương trình khác được L.A. Care bảo hiểm 71
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác 78
Các dịch vụ quý vị không thể nhận qua L.A. Care hoặc Medi-Cal 83
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có 84

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên 85
Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên 85
Khám sức khỏe và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em 87
Khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu 88
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên 89
Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác 89

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề 92
Khiếu nại 93
Kháng cáo 94
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo 96
Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) 97
Điều trần cấp Tiểu bang 98
Gian lận, hoang phí và lạm dụng 99

7. Quyền và trách nhiệm 101
Quyền của quý vị 101
Trách nhiệm của quý vị 102
Thông báo về không phân biệt đối xử 103
Các cách để tham gia với tư cách là hội viên 105
Thông báo thực hành quyền riêng tư 106
Thông báo về luật pháp 114
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên trả tiền cho phương sách cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và phục hồi sai phạm 114
Thông báo về thu hồi tài sản 115
Thông Báo Hành Động 115

8. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết 116
Các số điện thoại quan trọng 116
Các thuật ngữ cần biết 118

1. Bắt đầu với tư cách hội viên

Cách nhận trợ giúp

L.A. Care muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc lo ngại gì về dịch vụ chăm sóc, L.A. Care rất mong được tiếp thu ý kiến của quý vị!

Dịch Vụ Hội Viên

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

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được bảo hiểm của L.A. Care
- Giúp quý vị chọn hoặc đổi bác sĩ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP)
- Hướng dẫn quý vị nơi nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác
- Giúp nhận được các cuộc hẹn kịp thời
- Thay thế thẻ ID của quý vị
- Trả lời câu hỏi về các vấn đề quý vị không thể giải quyết
- Hỗ trợ lên lịch chuyên chở

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. L.A. Care phải đảm bảo rằng thời gian chờ khi gọi điện của quý vị là dưới 10 phút.

Quý vị cũng có thể truy cập Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến bất kỳ lúc nào tại địa chỉ lacare.org.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Ai có thể trở thành hội viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Ở California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia L.A. Care vì quý vị đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và sống trong Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm Medi-Cal của mình hoặc muốn biết lúc nào quý vị cần xin gia hạn chương trình Medi-Cal, vui lòng gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles (Department of Public Social Services, DPSS) theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal thông qua An Sinh Xã Hội bởi quý vị đang nhận SSI hoặc SSP.

Đối với các thắc mắc về đăng ký tham gia, hãy gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/

Nếu quý vị có thắc mắc về An Sinh Xã Hội, hãy gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số **1-800-772-1213**. Hoặc truy cập https://www.ssa.gov/locator/.

Medi-Cal chuyển tiếp

Quý vị có thể nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu bắt đầu có thu nhập cao hơn và không còn đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

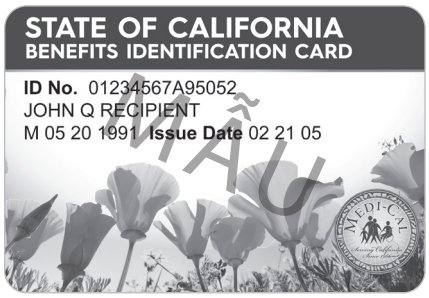
Quý vị có thể đặt câu hỏi về tính đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng quận địa phương của mình tại: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

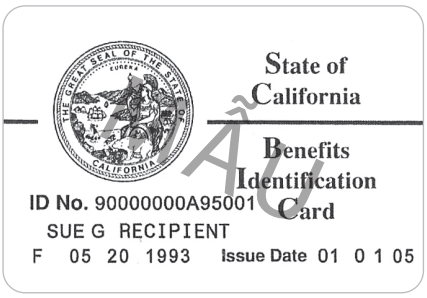
Hoặc gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

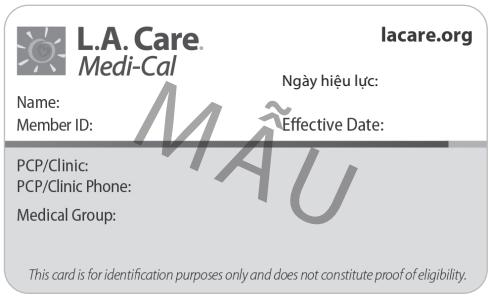
Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

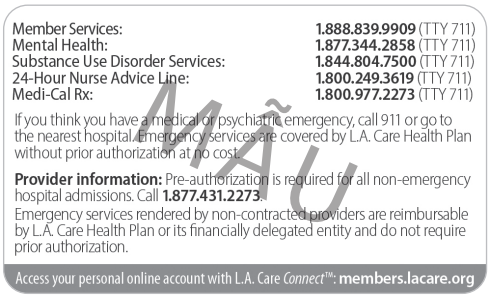
Thẻ định danh (ID)

Là hội viên của L.A. Care, quý vị sẽ nhận được Thẻ định danh (ID) L.A. Care. Quý vị phải xuất trình thẻ ID L.A. Care **và** Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của mình khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa. Thẻ BIC Medi-Cal của quý vị là thẻ nhận diện quyền lợi do Tiểu Bang California gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo bên mình tất cả thẻ y tế. Thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID L.A. Care của quý vị trông như sau:









Quý vị có thể in thẻ ID tạm thời tại L.A. Care Connect tại https://members.lacare.org.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID L.A. Care của mình trong vòng vài tuần sau ngày quý vị đăng ký tham gia, hoặc nếu thẻ ID L.A. Care của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc mất cắp, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên ngay lập tức. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Nếu quý vị không nhận được thẻ BIC Medi-Cal của mình hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc mất cắp, hãy gọi cho văn phòng quận tại đia phương. Để tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị, hãy truy cập http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal ở các quận sau: Quận Los Angeles. L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Trao đổi với một trong các nhân viên Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách thức để chương trình hoạt động có hiệu quả cho quý vị. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Thời điểm bắt đầu và kết thúc bảo hiểm

Khi quý vị đăng ký tham gia L.A. Care, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Định danh (ID) L.A. Care trong vòng hai tuần kể từ ngày tham gia. Quý vị phải xuất trình cả thẻ ID L.A. Care và Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của mình khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa.

Quý vị cần gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của mình hàng năm. Nếu văn phòng quận địa phương không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng hình thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị mẫu đơn gia hạn Medi-Cal đã được điền sẵn. Hoàn thành mẫu đơn này và gửi lại cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tiếp, qua điện thoại, email, trực tuyến hoặc các phương tiện điện tử khác có thể sử dụng trong quận của quý vị.

Ngày bảo hiểm có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng sau tháng hoàn tất việc đăng ký tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe. Kiểm tra thư từ Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe để biết ngày bảo hiểm có hiệu lực của quý vị.

Quý vị có thể kết thúc bảo hiểm L.A. Care của mình và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất kỳ lúc nào. Để được trợ giúp chọn chương trình mới, hãy gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho hội viên Medi-Cal ở Quận Los Angeles. Tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị tại http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Bảo hiểm Medi-Cal của L.A. Care có thể chấm dứt nếu đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Quý vị rời khỏi Quận Los Angeles

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Quý vị không còn bảo hiểm Medi-Cal
- Quý vị hội đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ ở đó yêu cầu quý vị phải đăng ký tham gia chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS)
- Quý vị đang bị giam giữ trong tù hoặc trại giam

Nếu quý vị mất bảo hiểm Medi-Cal L.A. Care, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình có còn được L.A. Care bảo hiểm hay không, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Những cân nhắc đặc biệt đối với Người Mỹ Da Đỏ trong dịch vụ chăm sóc được quản lý

Người Mỹ Da Đỏ có quyền không tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý Medi-Cal và quay lại chương trình FFS Medi-Cal bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.

Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị có thể tiếp tục ở lại hoặc hủy đăng ký (ngừng tham gia) chương trình L.A. Care trong khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những cơ sở này. Để tìm hiểu thêm về việc đăng ký tham gia và hủy đăng ký, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

L.A. Care phải điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị, bao gồm cả việc quản lý hồ sơ ngoài hệ thống. Nếu quý vị yêu cầu nhận dịch vụ từ IHCP và không có IHCP trong hệ thống, L.A. Care phải giúp quý vị tìm một IHCP ngoài hệ thống. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ" trong Chương 3 của cẩm nang này.

Cách thức hoạt động của chương trình

L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe cho dịch vụ chăm sóc được quản lý ký hợp đồng với DHCS. L.A. Care hợp tác với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong khu vực phục vụ của L.A. Care nhằm cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên của chúng tôi. Là hội viên L.A. Care, quý vị có thể đủ điều kiện nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal FFS. Các dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa ngoại trú, thuốc không theo toa và một số vật tư y tế thông qua Medi-Cal Rx.

Dịch Vụ Hội Viên sẽ giải thích cho quý vị về cách thức hoạt động của L.A. Care, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách đặt lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc, cách thức yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn để nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại địa chỉ lacare.org.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời L.A. Care và tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận nơi quý vị cư trú bất kỳ lúc nào nếu có một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác. Để chọn một chương trình bảo hiểm mới, vui lòng gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**). Quý vị có thể gọi điện trong khoảng từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Quá trình xử lý yêu cầu rút khỏi L.A. Care và đăng ký tham gia một chương trình bảo hiểm khác ở quận của quý vị sẽ mất đến 30 ngày. Để tìm hiểu trạng thái yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Nếu quý vị muốn rời L.A. Care sớm hơn, quý vị có thể gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe để yêu cầu hủy đăng ký cấp tốc (nhanh).

Những hội viên có thể yêu cầu hủy đăng ký cấp tốc bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, trẻ em nhận dịch vụ trong các chương trình Nuôi Trẻ Tạm Thời (Foster Care) hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi (Adoption Assistance), những hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và những hội viên đã đăng ký tham gia chương trình Medicare hoặc Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc được quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời L.A. Care bằng cách liên hệ văn phòng quận tại địa phương của mình. Tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị tại: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Hoặc gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Sinh viên chuyển sang quận khác hoặc ra khỏi California

Quý vị có thể được chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất cứ đâu tại Hoa Kỳ, bao gồm các Vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc thông thường và phòng ngừa chỉ được bảo hiểm tại quận quý vị cư trú. Nếu quý vị là sinh viên chuyển đến một quận mới ở California để đi học đại học, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc thông thường hoặc phòng ngừa tại quận mới nhưng quý vị phải thông báo cho L.A. Care. Đọc thêm bên dưới.

Nếu quý vị đăng ký tham gia Medi-Cal và là sinh viên ở một quận khác với nơi cư trú của mình tại California, quý vị không cần đăng ký Medi-Cal tại quận đó.

Nếu quý vị tạm thời chuyển ra khỏi nhà để đi học ở một quận khác thuộc California, quý vị sẽ có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện tại Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles bằng cách gọi số **1-866-613-3777** hoặc truy cập http://dpss.lacounty.gov để cho biết rằng

quý vị đang tạm thời chuyển đi để theo học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải làm việc này nếu quý vị muốn tiếp tục được chăm sóc thông thường hoặc phòng ngừa trong khi sống ở một quận mới. Quý vị có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe nếu L.A. Care không hoạt động trong quận nơi quý vị sẽ theo học đại học. Để được giải đáp các thắc mắc và phòng tránh bất kỳ sự trì hoãn nào trong việc tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, hãy gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Hoặc

- Nếu L.A. Care không hoạt động trong quận mới nơi quý vị theo học đại học, và quý vị không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình thành một chương trình bảo hiểm hoạt động tại quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp nếu đáp ứng một số điều kiện tại quận mới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 3, "Cách nhận dịch vụ chăm sóc." Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần phải dùng hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care tại Quận Los Angeles.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên ở một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal của mình, vui lòng liên hệ nhân viên chịu trách nhiệm về tính hội đủ điều kiện của quý vị tại Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles. Nếu quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc thông thường và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa liên quan đến những dịch vụ này, không được bảo hiểm khi quý vị ở bên ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal cho những dịch vụ ngoài tiểu bang đó. L.A. Care sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn có Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn đăng ký ở tiểu bang đó. Medi-Cal không bảo hiểm cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico như đã nêu trong Chương 3.

Chăm sóc liên tục

Chăm sóc liên tục với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Với tư cách là hội viên của L.A. Care, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care. Để tìm hiểu xem một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nằm trong hệ thống của L.A. Care hay không, vui lòng xem tại providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital. Các nhà cung cấp dịch vụ không được liệt kê trong danh mục có thể không nằm trong hệ thống của L.A. Care.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ những nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của L.A. Care. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc chuyển từ

Medi-Cal FFS sang dịch vụ chăm sóc được quản lý, hoặc quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ từng nằm trong hệ thống nhưng hiện đã ra khỏi hệ thống, quý vị có thể giữ lại nhà cung cấp dịch vụ của mình ngay cả khi họ không nằm trong hệ thống của L.A. Care. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài hệ thống, hãy gọi cho L.A. Care để yêu cầu dịch vụ chăm sóc liên tục. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc liên tục trong tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn nếu đáp ứng tất cả những điều kiện sau đây:

- Quý vị thiết lập mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trước khi đăng ký tham gia L.A. Care
- Quý vị đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong trường hợp không phải cấp cứu ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi đăng ký tham gia L.A. Care
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng làm việc với L.A. Care và đồng ý với các yêu cầu về hợp đồng và thanh toán dịch vụ của L.A. Care
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của L.A. Care
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đã đăng ký và tham gia chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia hệ thống L.A. Care sau khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của L.A Care hoặc không đạt yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ phải chuyển sang các nhà cung cấp dịch vụ khác thuộc hệ thống của L.A. Care. Để trao đổi về các lựa chọn của quý vị, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

L.A. Care không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) như X quang, xét nghiệm, trung tâm thẩm tách hoặc chuyên chở. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ này với một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care.

Để tìm hiểu thêm về chăm sóc liên tục và xem quý vị có đủ điều kiện hay không, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên.

Hoàn thành các dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Với tư cách là hội viên của L.A. Care, quý vị sẽ nhận dịch vụ được bảo hiểm từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care. Nếu quý vị đang được điều trị cho một số tình trạng sức khỏe tại thời điểm quý vị đăng ký tham gia L.A. Care hoặc tại thời điểm nhà cung cấp dịch vụ của quý vị rời khỏi hệ thống của L.A. Care, quý vị có thể vẫn nhận được dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Quý vị có thể tiếp tục dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được bảo hiểm cho các tình trạng sức khỏe này:

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được chú ý sớm)	Trong suốt thời gian kéo dài của tình trạng
Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (một vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị đã gặp phải trong một thời gian dài)	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với L.A. Care
Chăm sóc thai kỳ và hậu sản (sau khi sinh)	Trong thai kỳ và cho đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ
Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy theo thời điểm nào muộn hơn
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi sinh đến 36 tháng tuổi	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với L.A. Care
Bệnh ở giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Trong suốt thời gian kéo dài của bệnh. Quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ ngày quý vị đăng ký tham gia L.A. Care hoặc thời điểm nhà cung cấp dịch vụ ngừng hợp tác với L.A. Care
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu được bảo hiểm, cần thiết về mặt y tế và được L.A. Care chấp thuận là một phần của quá trình điều trị được lập thành văn bản và đã được nhà cung cấp dịch vụ khuyến nghị và ghi lại	Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày đăng ký tham gia có hiệu lực của quý vị với L.A. Care

Để biết các tình trạng sức khỏe khác có thể đủ điều kiện, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu về hợp đồng, thanh toán hoặc các điều khoản khác của L.A. Care để cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của L.A. Care.

Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng hoặc nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc vấn đề nào trong việc nhận các dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp dịch vụ không còn thuộc hệ thống của L.A. Care, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

L.A. Care không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ mà Medi-Cal không bảo hiểm hoặc không được bảo hiểm theo hợp đồng của L.A. Care với DHCS. Để tìm hiểu thêm về chăm sóc liên tục và các dịch vụ mà quý vị có thể sử dụng, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Chi phí

Chi phí cho hội viên

L.A. Care phục vụ những người đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên của L.A. Care không phải thanh toán cho các dịch vụ được bảo hiểm, lệ phí bảo hiểm hay tiền khấu trừ.

Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ, quý vị không phải trả phí đăng ký tham gia, lệ phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc các khoản phí tương tự khác. L.A. Care không được tính phí cho bất kỳ hội viên Người Mỹ Da Đỏ nào nhận được vật dụng hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua giấy giới thiệu đến IHCP hoặc giảm các khoản thanh toán phải trả cho IHCP bằng số tiền của bất kỳ khoản phí đăng ký tham gia, lệ phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc khoản phí tương tự.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care trước khi quý vị đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài hệ thống của L.A. Care. Nếu quý vị không được phê duyệt trước (chấp thuận trước) và sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài hệ thống mà không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Để biết danh sách các dịch vụ được bảo hiểm, hãy đọc Chương 4 “Các quyền lợi và dịch vụ" trong cẩm nang này. Quý vị có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ lacare.org.

Dành cho các hội viên được chăm sóc dài hạn và có chi phí cùng trả

Quý vị có thể phải trả chi phí cùng trả mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chi phí cùng trả phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở, các hóa đơn Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Support Service, LTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng phần chi phí cùng trả của quý vị. Sau đó, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được L.A. Care bảo hiểm cho đến khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cùng trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của tháng đó.

Cách nhận thanh toán của nhà cung cấp dịch vụ

L.A. Care trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ theo các cách sau:

- Thanh toán theo hội viên
  - L.A. Care trả cho một số nhà cung cấp dịch vụ một khoản tiền nhất định hàng tháng cho mỗi hội viên L.A. Care. Đây được gọi là thanh toán theo hội viên. L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Thanh toán Trả phí theo dịch vụ (FFS)
  - Một số nhà cung cấp dịch vụ tiến hành chăm sóc cho các hội viên L.A. Care và gửi hóa đơn dịch vụ họ đã cung cấp cho L.A. Care. Đây được gọi là thanh toán trả phí theo dịch vụ (FFS). L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định chi phí của từng dịch vụ.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

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

- Chương trình thưởng cho nhà cung cấp dịch vụ:
  - L.A. Care cung cấp phần thưởng cho các nhà cung cấp dịch vụ với mục tiêu cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các bác sĩ của L.A. Care. Các chương trình này nhằm cải thiện:
    - Chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế được cung cấp
    - Khả năng tiếp cận và sự sẵn có đối với dịch vụ chăm sóc và nhu cầu
    - Biện pháp điều trị được cung cấp
    - Kết quả cao hơn về sự hài lòng của hội viên

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được bảo hiểm là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà L.A. Care phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal bảo hiểm, vui lòng không thanh toán cho hóa đơn đó. Hãy gọi ngay cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care sẽ giúp quý vị xác định xem hóa đơn có đúng hay không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho một loại thuốc theo toa, vật tư hoặc thực phẩm chức năng, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Người dùng TTY có thể gọi **711**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Yêu cầu L.A. Care bồi hoàn cho quý vị các khoản chi phí

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận được, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (trả lại) nếu đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là một dịch vụ được bảo hiểm mà L.A. Care chịu trách nhiệm chi trả. L.A. Care sẽ không hoàn trả cho quý vị đối với dịch vụ mà L.A. Care không bảo hiểm.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được bảo hiểm trong khi quý vị là hội viên L.A. Care đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu hoàn tiền trong vòng một năm kể từ ngày nhận dịch vụ được bảo hiểm.
- Quý vị đưa ra bằng chứng rằng quý vị, hoặc một người thay mặt quý vị, đã thanh toán cho dịch vụ được bảo hiểm, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Medi-Cal trong hệ thống của L.A. Care. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống thực hiện mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).
- Nếu dịch vụ được bảo hiểm thường yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được bảo hiểm.

L.A. Care sẽ cho quý vị biết họ có hoàn trả cho quý vị hay không thông qua một lá thư được gọi là Thông báo

hành động (Notice of Action, NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Medi-Cal phải trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối bồi hoàn cho quý vị, L.A. Care sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn tiền lại cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu xin bồi hoàn.

Nếu nhà cung cấp đã đăng ký tham gia Medi-Cal, nhưng không thuộc hệ thống L.A. Care từ chối trả lại tiền cho quý vị, L.A. Care sẽ trả lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ tối đa số tiền mà Medi-Cal FFS sẽ trả. L.A. Care sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự chi trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, L.A. Care sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

L.A. Care sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ không phải là dịch vụ được bảo hiểm đối với L.A. Care
- Quý vị vẫn còn các khoản chi phí cùng trả Medi-Cal chưa thanh toán
- Quý vị đã đến thăm khám với một bác sĩ không đăng ký tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ
- Quý vị có các khoản đồng trả thuộc Medicare Phần D cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D bảo hiểm

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Vui lòng đọc thông tin dưới đây để quý vị biết được có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ người nào hoặc nhóm nhà cung cấp dịch vụ nào.

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày đăng ký tham gia L.A. Care có hiệu lực của quý vị. Luôn mang theo bên mình thẻ Định danh (ID) L.A. Care, Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal, và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác. Không để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID L.A. Care của quý vị.

Các hội viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một bác sĩ chăm sóc chính (PCP) trong hệ thống L.A. Care. Hội viên mới có cả Medi-Cal và bảo hiểm y tế toàn diện khác không phải chọn PCP.

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

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả thành viên gia đình tham gia L.A. Care, miễn là PCP đó vẫn tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy truy cập Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để xem danh sách tất cả các PCP và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của L.A. Care. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ lacare.org.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong hệ thống của L.A. Care, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị trong hệ thống của L.A. Care phải yêu cầu sự chấp thuận của L.A. Care để giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Trường hợp này được gọi là sự giới thiệu. Quý vị không cần xin giấy giới thiệu để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được nêu trong phần có tiêu đề "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh mục nhà cung cấp dịch vụ và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc theo toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" trong Chương 4.

Bác sĩ chăm sóc chính (PCP)

Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) là nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép mà quý vị có thể sử dụng cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận được các loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày tham gia L.A. Care. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (Obstetrics and Gynecology, OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm bác sĩ chăm sóc chính (PCP) cho quý vị.

Một bác sĩ điều dưỡng (Nurse Practitioner, NP), trợ lý bác sĩ (Physician Assistant, PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đảm nhận vai trò là PCP cho quý vị. Nếu quý vị chọn NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không cần phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) hoặc Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC) làm PCP của mình. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho bản thân và các thành viên khác trong gia đình, những người cũng là hội viên của L.A. Care, miễn là PCP đó vẫn tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không nằm trong hệ thống của L.A. Care.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày tham gia, L.A. Care sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và thông thường mà quý vị cần
- Giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể tra cứu Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để tìm một PCP trong hệ thống của L.A. Care. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có danh sách các IHCP, FQHC và RHC cộng tác với L.A. Care.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Quý vị có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care trực tuyến tại lacare.org. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi điện để xác định liệu PCP mà quý vị muốn có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn PCP cho bản thân. Tốt nhất là tiếp tục với một PCP để họ có thể biết được các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care và đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.

Để thay đổi PCP của mình, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin hội viên L.A. Care Connect tại https://members.lacare.org.

L.A. Care có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời hệ thống của L.A. Care, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở cùng độ tuổi của quý vị, hoặc có những lo ngại về chất lượng với PCP chưa được giải quyết. L.A. Care hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang một PCP mới nếu quý vị không thể đồng thuận hoặc đồng ý với PCP hiện tại, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc trễ hẹn. Nếu L.A. Care cần phải thay đổi PCP của quý vị, L.A. Care sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên L.A. Care mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần cân nhắc khi chọn PCP:

- PCP có cung cấp dịch vụ điều trị y tế cho trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, cơ quan của tôi hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có gần nơi tôi sống không và đến văn phòng của PCP có dễ dàng không?
- Văn phòng PCP có cung cấp dịch vụ y tế từ xa không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- PCP có làm việc với một bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- PCP có làm việc với các bác sĩ chuyên khoa mà tôi sử dụng không?
- Văn phòng PCP có các bác sĩ lâm sàng khác, như Bác sĩ điều dưỡng, mà tôi có thể thăm khám trong trường hợp PCP không thể khám hay không?

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Cuộc hẹn khám sức khỏe ban đầu (Initial Health Appointment, IHA)

L.A. Care khuyến nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên đến khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày cho cuộc hẹn khám sức khỏe đầu tiên, được gọi là Cuộc hẹn khám sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của cuộc hẹn khám sức khỏe đầu tiên là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị các câu hỏi về bệnh sử hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch cuộc hẹn khám sức khỏe đầu tiên, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của L.A. Care. Cung cấp số ID L.A. Care của quý vị.

Mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID L.A. Care của quý vị đến cuộc hẹn. Quý vị nên mang theo danh sách thuốc và chuẩn bị sẵn câu hỏi khi đến buổi thăm khám của mình. Hãy sẵn sàng trao đổi với PCP về các nhu cầu và lo ngại của quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về cuộc hẹn khám sức khỏe đầu tiên, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Chăm sóc thông thường

Dịch vụ chăm sóc thông thường là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc hoặc giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ giúp cho quý vị luôn khỏe mạnh và giúp quý vị không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe thường xuyên, khám sàng lọc, chủng ngừa, giáo dục và tư vấn về sức khỏe.

L.A. Care khuyến nghị rằng đặc biệt là trẻ em nên được chăm sóc thông thường và phòng ngừa thường xuyên. Các hội viên L.A. Care có thể nhận được tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm theo khuyến nghị của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ và Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid. Những dịch vụ khám sàng lọc này bao gồm khám sàng lọc thính lực và thị lực có thể giúp đảm bảo sự phát triển và học tập lành mạnh. Để biết danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến nghị, hãy đọc hướng dẫn "Bright Futures" từ Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc thông thường cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị ốm. L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc thông thường từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường, bao gồm khám sức khỏe thường xuyên, chủng ngừa (chích ngừa), điều trị, kê toa thuốc, khám sàng lọc theo yêu cầu và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Đặt dịch vụ chụp X quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị có nhu cầu

---

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc thông thường, quý vị nên gọi cho PCP của mình để hẹn khám. Hãy đảm bảo gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị không thể đến với PCP của mình, quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc cho các tình trạng không phải cấp cứu thông qua:

- Đường Dây Y Tá Tư Vấn
- Chăm sóc khẩn cấp
- Chăm sóc trực tuyến như dịch vụ y tế từ xa
- Phòng khám đơn lẻ

Đối với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà L.A. Care bảo hiểm, cũng như các dịch vụ mà chương trình không bảo hiểm, hãy đọc Chương 4 "Các quyền lợi và dịch vụ" và Chương 5 "Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên" trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care đều có thể sử dụng các công cụ hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc L.A. Care biết những gì quý vị cần.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với L.A. Care để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm cho hội viên Medi-Cal.

L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho dịch vụ chăm sóc được quản lý. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được bảo hiểm của mình thông qua L.A. Care từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để sử dụng dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc dịch vụ kế hoạch hóa gia đình mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước. Quý vị cũng có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để sử dụng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị ở trong khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước khi sử dụng tất cả các dịch vụ ngoài hệ thống khác, nếu không các dịch vụ này sẽ không được bảo hiểm.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không nằm trong hệ thống của L.A. Care.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác từ chối cung cấp dịch vụ được bảo hiểm cho quý vị vì lý do đạo đức, ví dụ như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Để tìm hiểu thêm về vấn đề từ chối vì lý do đạo đức, hãy đọc "Từ chối vì lý do đạo đức" ở phần sau của chương này.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm cho quý vị vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. L.A. Care cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ sẽ thực hiện dịch vụ.

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và thông thường từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của L.A. Care.

Để nhận Danh mục nhà cung cấp dịch vụ gồm các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại lacare.org. Để nhận bản sao Danh sách thuốc có hợp đồng, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**. Hoặc truy cập trạng mạng của Medi-Cal Rx tại địa chỉ https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Quý vị phải có sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care trước khi thăm khám tại một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của L.A. Care, bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ nằm trong khu vực phục vụ của L.A. Care, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.
- Quý vị đang ở bên ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care và cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).
- Nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, hãy đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê ở trên và quý vị không được phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nằm trong khu vực phục vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là các nhà cung cấp dịch vụ không có hợp đồng làm việc với L.A. Care. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc gia đình, chăm sóc nhạy cảm và dịch vụ chăm sóc đã được L.A. Care chấp thuận trước, quý vị có thể phải thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của quý vị.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong hệ thống, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. L.A. Care có thể chấp thuận

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

Để được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực phục vụ của L.A. Care, quý vị phải đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống của L.A. Care. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cần phải có phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của L.A. Care.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của L.A. Care, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. IHCP ngoài hệ thống cũng có thể giới thiệu các hội viên Người Mỹ Da Đỏ đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần giấy giới thiệu trước từ PCP trong hệ thống.

Nếu quý vị cần trợ giúp về các dịch vụ ngoài hệ thống, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care và cần chăm sóc **không** phải cấp cứu hay khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Những hội viên cần chăm sóc không phải cấp cứu hoặc không phải khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care (Quận Los Angeles) và/hoặc hệ thống nhà cung cấp dịch vụ phải có sự phê duyệt trước trước khi nhận dịch vụ. Hãy gọi cho PCP của quý vị hoặc Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi ra nước ngoài không phải Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, L.A. Care sẽ **không** bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu L.A. Care hoàn lại tiền. L.A. Care sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc trả lại tiền, hãy đọc Chương 2, "Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe" trong cẩm nang này.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc ở một Vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ như Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị sẽ được bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là cách Medicaid được gọi chỉ ở California.) Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy nói với bác sĩ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu càng sớm càng tốt rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên của L.A. Care.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Yêu cầu bệnh viện sao chụp thẻ ID L.A. Care của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và các bác sĩ lập hóa đơn cho L.A. Care. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận ở một tiểu bang khác, vui lòng gọi cho L.A. Care ngay lập tức. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để thu xếp cho phép L.A. Care trả tiền cho dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu mua thuốc theo toa ngoại trú cho tình huống cấp cứu, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài hệ thống.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực phục vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Nếu quý vị muốn trao đổi với một Y tá hành nghề, hãy gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ theo số **1-800-249-3619.**

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, L.A. Care sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm về chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc "Chăm sóc khẩn cấp" ở phần sau của chương này.

MCP theo mô hình được ủy quyền

L.A. Care làm việc với một số lượng lớn các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, nhà thuốc, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp dịch vụ này làm việc trong một hệ thống, đôi khi gọi là "nhóm y tế" hoặc "hiệp hội hành nghề độc lập (independent practice association, IPA)." Các nhà cung cấp dịch vụ này cũng có thể ký hợp đồng trực tiếp với L.A. Care. Quý vị có quyền chọn bất kỳ Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) nào ký hợp đồng trực tiếp với L.A. Care hoặc một nhóm y tế hoặc IPA tham gia chương trình.

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ có kết nối với nhóm y tế của quý vị. Nếu quý vị sẽ đến khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Dịch Vụ Hội Viên sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc liên tục. Để biết thêm thông tin, hãy vào phần chăm sóc liên tục trong cẩm nang này.

Cách thức hoạt động của dịch vụ chăm sóc được quản lý

L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho dịch vụ chăm sóc được quản lý. L.A. Care cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên sống tại Quận Los Angeles. Trong dịch vụ chăm sóc được quản lý, PCP, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phối hợp với nhau để chăm sóc quý vị.

L.A. Care ký hợp đồng với các nhóm y tế để chăm sóc cho các hội viên L.A. Care. Một nhóm y tế được tạo thành từ các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế cũng liên kết với một bệnh viện. Xem tên PCP, nhóm y tế và bệnh viện trên thẻ ID L.A. Care của quý vị.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Khi quý vị tham gia L.A. Care, quý vị chọn hoặc được chỉ định đến một PCP. PCP của quý vị là một thành viên trong nhóm y tế. PCP và nhóm y tế của quý vị trực tiếp chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu xét nghiệm và chụp X quang. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước), L.A. Care hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét phê duyệt trước (chấp thuận trước) và quyết định có chấp thuận dịch vụ đó hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến khám với các bác sĩ chuyên khoa và chuyên gia y tế khác làm việc trong cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện từ bệnh viện liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ không có sẵn từ một nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm y tế. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ thuộc một nhóm y tế khác hoặc nằm ngoài hệ thống. PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) để quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự chấp thuận trước từ PCP, nhóm y tế hoặc L.A. Care trước khi quý vị có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hoặc một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong hệ thống.

Hội viên có cả hai bảo hiểm Medicare và Medi-Cal

Các hội viên có Medi-Cal với L.A. Care và bảo hiểm Medicare ở nơi khác nên tham khảo Chứng cớ bảo hiểm Medicare Advantage để biết thông tin chi tiết về bảo hiểm Medicare của họ. Quý vị có thể đến với hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal của L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ Medicare trong hệ thống Medicare Advantage của mình. Để biết thêm chi tiết, vui lòng tham khảo danh mục nhà cung cấp dịch vụ Medicare Advantage của quý vị.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care làm PCP của mình. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Để nhận bản sao Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Hoặc tìm trực tuyến tại https://providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital.

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

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi trở thành hội viên của L.A. Care và bác sĩ đó không thuộc hệ thống của L.A. Care, quý vị có thể tiếp tục duy trì bác sĩ đó trong một khoảng thời gian có giới hạn. Đây được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của L.A. Care. Một số bác sĩ chuyên khoa không cần giấy giới thiệu. Để tìm hiểu thêm về giấy giới thiệu, hãy đọc "Giấy giới thiệu" ở phần sau của chương này.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Xin lưu ý, nếu quý vị không chọn PCP, L.A. Care sẽ chỉ định cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không cần phải chọn PCP từ L.A. Care.

Nếu muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của mình, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin hội viên L.A. Care Connect tại https://members.lacare.org.

Bệnh viện

Đối với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần phải đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ liệt kê những bệnh viện trong hệ thống của L.A. Care.

Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám với bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của L.A. Care để nhận dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm cần thiết để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY **711**) nếu quý vị muốn trao đổi với một Y tá hành nghề.

Đối với dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không cần phải tham gia hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hay sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Để được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care. Hệ thống là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ có hợp tác với L.A. Care.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care liệt kê các bệnh viện, trung tâm chăm sóc khẩn cấp, PCP, bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ điều dưỡng, y tá hộ sinh, hộ lý trợ sản, nhân viên sức khỏe cộng đồng, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi, FQHC, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn được quản lý (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS), Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (FBC), cơ sở thẩm tách, IHCP, RHC và nhà cung cấp dịch vụ phụ trợ, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở, chuyên gia châm cứu, chuyên gia thính lực, bác sĩ chỉnh hình,

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

chuyên gia trị liệu về chức năng hoạt động, bác sĩ chuyên khoa ung thư, nhà vật lý trị liệu, bác sĩ chuyên khoa về chân, chuyên gia dinh dưỡng có đăng ký và nhà trị liệu âm ngữ.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care. Danh mục này cho quý vị biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này còn cho biết mức độ tiếp cận về mặt vật lý của tòa nhà, chẳng hạn như đỗ xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn, và nhà vệ sinh có cửa lớn và thanh nắm. Để tìm hiểu thêm về học vấn, trình độ chuyên môn, việc hoàn thành nội trú, quá trình đào tạo và chứng nhận của hội đồng cho một bác sĩ, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại https://providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital.

Nếu quý vị cần bản in Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần chỗ mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống phải giúp quý vị tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ít nhất họ phải cung cấp cho quý vị một cuộc hẹn vào các khung thời gian được trình bày trong bảng dưới đây.

Loại cuộc hẹn	Quý vị sẽ có thể nhận được một cuộc hẹn trong vòng:
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước)	96 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc với bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp (thông thường)	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc

Loại cuộc hẹn	Quý vị sẽ có thể nhận được một cuộc hẹn trong vòng:
Cuộc hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thông thường)	10 ngày làm việc từ cuộc hẹn cuối cùng
Cuộc hẹn không khẩn cấp (thông thường) để nhận các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, chứng bệnh hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Các tiêu chuẩn thời gian chờ khác	**Quý vị có thể được kết nối trong vòng:**
Thời gian chờ điện thoại của Dịch Vụ Hội Viên trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ điện thoại cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn**	30 phút (kết nối với y tá)

Đôi khi việc chờ cuộc hẹn lâu hơn không phải là vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể để thời gian chờ đợi lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải ghi chú trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không có hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn chờ cuộc hẹn sau hoặc gọi cho L.A. Care để đến một nhà cung cấp dịch vụ khác theo lựa chọn của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và L.A. Care sẽ tuân theo mong muốn của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể đề xuất một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc tái khám cho các tình trạng tiếp diễn hoặc giấy giới thiệu lâu dài đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, khi gọi cho L.A. Care hoặc khi nhận các dịch vụ được bảo hiểm. Dịch vụ thông dịch viên được cung cấp miễn phí. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ thông dịch viên mà chúng tôi cung cấp, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Người dùng TTY có thể gọi số **711**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Khoảng cách hoặc thời gian di chuyển đến chỗ dịch vụ chăm sóc

L.A. Care phải theo dõi các tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải di chuyển quá xa so với nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển tùy thuộc vào quận nơi quý vị sinh sống.

Nếu L.A. Care không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển, DHCS có thể cho phép một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để xem các

tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian của L.A. Care cho nơi quý vị sống, vui lòng truy cập lacare.org hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp dịch vụ đó theo tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển của L.A. Care áp dụng cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà L.A. Care có thể sử dụng cho mã zip của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc của một nhà cung cấp dịch vụ cách xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ gần chỗ quý vị hơn. Nếu L.A. Care không thể tìm được nhà cung cấp dịch vụ ở gần cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu L.A. Care bố trí dịch vụ chuyên chở để quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi quý vị sinh sống.

Nếu quý vị cần trợ giúp liên quan đến các nhà cung cấp dịch vụ là nhà thuốc, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**.

Cuộc hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID L.A. Care của quý vị khi gọi điện
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC Medi-Cal và thẻ ID L.A. Care của quý vị đến cuộc hẹn
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn của quý vị, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch cần thiết trước cuộc hẹn của quý vị để có các dịch vụ tại thời điểm quý vị đến thăm khám
- Đến cuộc hẹn đúng giờ, đến sớm vài phút để làm thủ tục vào khám, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào từ PCP của quý vị nếu có
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn hoặc sẽ bị trễ hẹn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc

Nếu quý vị có trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc quyết định mức độ cần chăm sóc khẩn cấp và PCP của quý vị hiện không thể nói chuyện với quý vị, hãy gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** của L.A. Care 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ theo số **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Đến cuộc hẹn của quý vị

Nếu quý vị không có cách nào để đến và đi từ cuộc hẹn của mình để nhận dịch vụ được bảo hiểm, L.A. Care có thể giúp sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Tùy vào tình hình, quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ Chuyên chở y tế hoặc Chuyên chở phi y tế. Các dịch vụ chuyên chở này không dành cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí.

Nếu quý vị đang có trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911**. Dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến chăm sóc cấp cứu.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Quyền lợi dịch vụ chuyên chở trong các tình huống không phải cấp cứu" ở phần sau của chương này.

Hủy hẹn và lên lịch lại

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng nhà cung cấp dịch vụ. Hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn nếu cần phải hủy hẹn. Nếu quý vị lỡ hẹn nhiều lần, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể ngừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một nhà cung cấp dịch vụ mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho dịch vụ được bảo hiểm trừ khi quý vị có chi phí cùng trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần "Dành cho hội viên được chăm sóc dài hạn và có chi phí cùng trả" trong Chương 2. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải xuất trình thẻ ID L.A. Care và thẻ BIC Medi-Cal của mình khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa để giúp nhà cung cấp dịch vụ xác định xuất hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được bản Giải thích quyền lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc tuyên bố từ một nhà cung cấp dịch vụ. EOB và tuyên bố không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).
Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc theo toa, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**. Hoặc truy cập trang mạng của Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Thông báo cho L.A. Care số tiền quý vị được tính phí, ngày nhận dịch vụ và lý do của hóa đơn. L.A. Care sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn đó có phải là cho một dịch vụ được bảo hiểm hay không. Quý vị không phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ số tiền nào mà L.A. Care còn nợ đối với bất kỳ dịch vụ nào được bảo hiểm. Nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống và quý vị không được L.A. Care

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

phê duyệt trước (chấp thuận trước), quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.

Quý vị phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care trước khi thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trừ khi:

- Quý vị cần được chăm sóc cấp cứu, trong trường hợp này, hãy gọi số 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ xét nghiệm bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục, trong trường hợp đó quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước)
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước)

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống vì dịch vụ đó không có sẵn trong hệ thống L.A. Care, quý vị sẽ không phải trả tiền nếu như dịch vụ chăm sóc đó là dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm và quý vị đã được L.A. Care phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm về chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, vui lòng đến các phần tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu trả một khoản tiền đồng trả mà quý vị nghĩ rằng mình không phải trả, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp đơn xin bồi hoàn với L.A. Care. Quý vị sẽ cần thông báo cho L.A. Care bằng văn bản về vật dụng hoặc dịch vụ mà quý vị đã thanh toán. L.A. Care sẽ xem xét đơn xin bồi hoàn của quý vị và quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Nếu có thắc mắc, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Nếu quý vị nhận được dịch vụ trong hệ thống Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được bảo hiểm hoặc chưa được chấp thuận bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ đó.

L.A. Care sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị vẫn còn các khoản chi phí cùng trả Medi-Cal chưa thanh toán
- Quý vị đã đến thăm khám với một bác sĩ không đăng ký tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ
- Quý vị yêu cầu hoàn lại tiền đồng trả cho thuốc theo toa Medicare Phần D được chương trình Medicare Phần D của quý vị bảo hiểm

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Giấy giới thiệu

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cho mình, PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là một nhà cung cấp dịch vụ tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến với bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS đặt ra các khung thời gian đặt lịch hẹn dành cho hội viên. Các khung thời gian này được liệt kê trong "Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc" ở phần trên trong chương này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác mà có thể cần giấy giới thiệu bao gồm thủ thuật tại phòng mạch, chụp X quang và xét nghiệm.

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

Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu lâu dài. Việc có được giấy giới thiệu lâu dài có nghĩa là quý vị có thể đến khám với cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần yêu cầu giấy giới thiệu cho mỗi lần khám.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc yêu cầu giấy giới thiệu lâu dài hoặc muốn một bản sao chính sách giới thiệu của L.A. Care, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản khoa/Phụ khoa (OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc nạn nhân bị xâm hại tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Giới Thiệu và Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ cho bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Liệu pháp sức khỏe tâm thần tiếp diễn

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện mà không cần sự chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc "Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên" ở phần sau trong chương này và "Dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện" trong Chương 4 của cẩm nang này.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Giấy giới thiệu theo Đạo Luật Công Bằng trong Chăm Sóc Ung Thư ở California

Việc điều trị hiệu quả cho các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Các yếu tố này bao gồm chẩn đoán đúng và điều trị kịp thời từ các chuyên gia ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư phức tạp, Đạo Luật Công Bằng trong Chăm Sóc Ung Thư ở California mới cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ của quý vị giới thiệu quý vị đến điều trị ung thư tại một trung tâm ung thư được chỉ định bởi Viện Ung Thư Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI) trong hệ thống, địa điểm liên kết với Chương Trình Nghiên Cứu Ung Thư Cộng Đồng NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) hoặc trung tâm ung thư đủ tiêu chuẩn về học thuật.

Nếu L.A. Care không có một trung tâm ung thư được NCI chỉ định trong hệ thống, L.A. Care sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu đến điều trị ung thư tại một trong những trung tâm ngoài hệ thống này ở California, nếu một trong những trung tâm ngoài hệ thống này và L.A. Care đồng ý về điều khoản thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc ung thư, hãy liên hệ với L.A. Care để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ từ một trong những trung tâm ung thư này hay không.

Quý vị đã sẵn sàng bỏ thuốc lá chưa? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, hãy gọi số 1-800-300-8086. Đối với tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi số 1-800-600-8191. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.kickitca.org.

Phê duyệt trước (chấp thuận trước)

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

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết và hợp lý nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật hoặc giảm cơn đau dữ dội do một căn bệnh được chẩn đoán, chứng bệnh hoặc thương tích gây ra. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc làm giảm bớt chứng bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tinh thần.

Các dịch vụ sau đây **luôn** cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước), ngay cả khi quý vị nhận những dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của L.A Care, nếu không phải là chăm sóc cấp cứu hay khẩn cấp

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp Tính dành cho người lớn và trẻ em có hợp đồng với Đơn Vị Chăm Sóc Bán Cấp Tính của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Trung Cấp dành cho Người Khuyết Tật Phát Triển (ICF/DD), ICF/DD-Habitative (ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- Biện pháp điều trị chuyên khoa, chẩn đoán bằng hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- Dịch vụ chuyên chở y tế khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Cấy ghép bộ phận cơ thể chính

Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

L.A. Care có 5 ngày làm việc kể từ khi L.A. Care nhận được thông tin cần thiết một cách hợp lý để quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước). Khi nhà cung cấp dịch vụ đưa ra yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) và L.A. Care thấy rằng sau khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, L.A. Care sẽ đưa ra quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) trong thời gian không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước), L.A. Care sẽ thông báo cho quý vị nhanh đến mức theo yêu cầu của tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ hoặc 5 ngày sau yêu cầu dịch vụ. Nhân viên lâm sàng hoặc cán bộ y tế, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ duyệt xét các yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước).

L.A. Care không gây ảnh hưởng đến quyết định từ chối hoặc chấp thuận bảo hiểm hoặc dịch vụ của người duyệt xét dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu L.A. Care không chấp thuận yêu cầu, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (NOA). NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

L.A. Care sẽ liên hệ quý vị nếu L.A. Care cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó nằm ngoài hệ thống của L.A. Care hoặc ngoài khu vực phục vụ của quý vị. Điều này bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này.

Đối với các thắc mắc về phê duyệt trước (chấp thuận trước), hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về việc dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho biết

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

là quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn đảm bảo rằng chẩn đoán của quý vị là chính xác, quý vị không chắc chắn rằng mình cần điều trị hay phẫu thuật theo chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị nhưng không có tác dụng. L.A. Care sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care để nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống đủ điều kiện có thể cung cấp dịch vụ này.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và nhận trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị cũng có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong hệ thống của L.A. Care có thể cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, L.A. Care sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. L.A. Care sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc liệu nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai có được chấp thuận hay không. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối diện với mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng tới sức khỏe, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở, các vấn đề như thiệt mạng, mất chân tay, một bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, L.A. Care sẽ phản hồi quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu L.A. Care từ chối yêu cầu ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy đọc phần "Khiếu nại" trong Chương 6 của cẩm nang này.

Chăm sóc nhạy cảm

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ. Đây được gọi là các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ cho tình trạng cưỡng hiếp và các cuộc tấn công tình dục khác
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Dịch vụ ngừa thai như kiểm soát sinh con (ngoại trừ triệt sản)
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị có thể nhận các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú và tư vấn, hoặc dịch vụ trú ẩn cư trú, dựa trên mức độ trưởng thành của quý vị và khả năng tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe của chính mình

---

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Tư vấn, phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục bao gồm các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục như giang mai, bệnh lậu, Chlamydia và herpes simplex
- Điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cho ma túy và rượu bao gồm dịch vụ khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu
  - Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần "Dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện" trong Chương 4 của cẩm nang này.

Đối với các dịch vụ xét nghiệm mang thai, tránh thai hoặc các dịch vụ cho bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục, nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám không cần phải thuộc hệ thống của L.A. Care. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bảo hiểm. Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal ngoài hệ thống Medi-Cal của L.A. Care, hoặc yêu cầu trợ giúp chuyên chở để đến nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Để biết thêm thông tin liên quan đến dịch vụ ngừa thai, hãy đọc phần "Dịch vụ phòng ngừa, giữ gìn sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính" trong Chương 4 của cẩm nang này.

Đối với các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống mà không cần giấy giới thiệu và sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần phải xin sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care để nhận dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được bảo hiểm.

L.A. Care không bảo hiểm cho các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cho quận nơi quý vị sinh sống sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Với dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi L.A. Care bất kỳ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để tìm trực tuyến các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, vui lòng truy cập: http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một nhân viên về các vấn đề sức khỏe của mình bằng cách gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Nếu quý vị có thể chấp thuận với dịch vụ chăm sóc cho chính mình mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ theo luật pháp, L.A. Care sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho người đứng tên hợp đồng bảo hiểm với chương trình L.A. Care hoặc người đăng ký chính hoặc cho bất kỳ người đăng ký nào của L.A. Care nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình dưới một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và gửi cho quý vị tại một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin liên lạc bí mật liên quan

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc "Thông báo thực hành quyền riêng tư" trong Chương 7 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn từ 18 tuổi trở lên, quý vị có thể không muốn đến khám với PCP của mình để nhận một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm và riêng tư. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào để nhận các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và tránh thai, bao gồm triệt sản đối với người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai, cũng như các dịch vụ khác liên quan đến mang thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm hại tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải thuộc hệ thống của L.A. Care. Quý vị có thể chọn đến khám với bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care. Nếu quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê ở đây là dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, hoặc trợ giúp nhận các dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở), vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Hoặc gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24/7 theo số **1-800-249-3619** nếu quý vị muốn nói chuyện với Y tá hành nghề.

L.A. Care sẽ không cung cấp thông tin về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho người giữ hợp đồng bảo hiểm với chương trình L.A. Care hoặc người đăng ký chính hoặc cho bất kỳ người đăng ký nào của L.A. Care nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình dưới một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và gửi cho quý vị tại một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin liên lạc bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc "Thông báo thực hành quyền riêng tư" trong Chương 7 của cẩm nang này.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ từ chối không cung cấp một số dịch vụ được bảo hiểm vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được bảo hiểm nếu họ không đồng ý với những dịch vụ này về mặt đạo đức. Các dịch vụ này vẫn được cung cấp cho quý vị từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị từ chối vì lý do đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác để nhận các dịch vụ cần thiết. L.A. Care cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ này ngay cả khi các dịch vụ này được Medi-Cal bảo hiểm:

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Kế hoạch hóa gia đình
- Dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, gồm cả thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị chứng vô sinh
- Phá thai

Để đảm bảo quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Hãy hỏi xem nhà cung cấp dịch vụ có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Các dịch vụ này có sẵn để quý vị sử dụng. L.A. Care sẽ đảm bảo rằng quý vị và các thành viên gia đình có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ, bệnh viện và phòng khám), những người sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc cần thiết. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa đến tính mạng. Đây là dịch vụ mà quý vị cần để ngăn sức khỏe của quý vị bị suy yếu nghiêm trọng do một chứng bệnh đột ngột, thương tích hoặc biến chứng của tình trạng mà quý vị đã mắc phải. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị yêu cầu cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được lịch hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước), quý vị sẽ nhận được lịch hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Hoặc quý vị có thể gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ theo số **1-800-249-3619** (TTY **711**) để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho bản thân.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể bao gồm:

- Bệnh cảm
- Viêm họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong gân
- Dịch vụ sản khoa

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Khi quý vị trong khu vực phục vụ của L.A. Care và cần được chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trong khu vực phục vụ của L.A. Care.

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care, nhưng vẫn trong Hoa Kỳ, quý vị không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực phục vụ. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi L.A. Care bất cứ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để tìm trực tuyến các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, vui lòng truy cập: http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Nếu quý vị nhận được thuốc thuộc phạm vi của dịch vụ thăm khám chăm sóc khẩn cấp được bảo hiểm trong khi quý vị ở tại cơ sở chăm sóc, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho các loại thuốc đó thuộc phạm vi của dịch vụ thăm khám được bảo hiểm. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị cung cấp cho quý vị một toa thuốc mà quý vị cần để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định có bảo hiểm cho toa thuốc đó hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc "Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm" trong phần "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" trong Chương 4 của cẩm nang này.

Chăm sóc cấp cứu

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care.

Tại Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Vùng lãnh thổ nào thuộc Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác trong trường hợp cấp cứu.

Nếu quý vị ở bên ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nằm viện ở Canada và Mexico mới được bảo hiểm. Chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được bảo hiểm.

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho chứng bệnh hoặc thương tích mà một người bình thường (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) thận trọng (biết lý lẽ) có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa có thể lường được rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) có thể gặp nguy hiểm. Điều này bao gồm tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, các cơ quan hoặc bộ phận trong cơ thể của quý vị. Những ví dụ này có thể bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử

Không đến phòng cấp cứu để được chăm sóc sức khỏe thông thường hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lúc đó. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường do PCP của quý vị, người hiểu rõ nhất về quý vị cung cấp. Quý vị không cần phải hỏi PCP hoặc L.A. Care trước khi đến phòng cấp cứu. Tuy nhiên, nếu quý vị không biết chắc bệnh trạng của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24/7 theo số **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, kể cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong hệ thống của L.A. Care. Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy yêu cầu họ gọi cho L.A. Care. Quý vị hoặc bệnh viện nơi quý vị nhập viện phải gọi cho L.A. Care trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ, không phải Canada hoặc Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, L.A. Care sẽ **không** bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc đó.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**.

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

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng liên hệ Đường dây Cứu sinh về Tự tử và Khủng hoảng 988: **Gọi hoặc nhắn tin 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây Cứu sinh về Tự tử và Khủng hoảng 988 cung cấp hỗ trợ miễn phí và kín đáo cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng. Điều đó bao gồm những người đang đau khổ về cảm xúc và những người cần hỗ trợ khi có một cuộc khủng hoảng về tự tử, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi quý vị tin một cách hợp lý rằng mình đang gặp một trường hợp cấp cứu y tế. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường hoặc chứng bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn của L.A. Care cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ mỗi ngày, tất cả các ngày trong năm. Gọi số 1-800-249-3619 (TTY 711).

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn

Đường Dây Y Tá Tư Vấn của L.A. Care có thể cung cấp cho quý vị thông tin y tế miễn phí và tư vấn 24 giờ mỗi ngày, tất cả các ngày trong năm. Gọi số **1-800-249-3619** (TTY **711**) để:

- Nói chuyện với một y tá để được giải đáp các thắc mắc về y tế, nhận lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem có nên đến nhà cung cấp dịch vụ ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về tình trạng y tế của quý vị như tiểu đường hay hen suyễn, bao gồm lời khuyên về việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường Dây Y Tá Tư Vấn không thể trợ giúp trong việc hẹn lịch với phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Liên hệ văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cần hỗ trợ về các vấn đề trên.

Y tá sẽ giúp quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Số điện thoại **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** được ghi trên thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

Chỉ thị trước trong chăm sóc sức khỏe

Chỉ thị trước trong chăm sóc sức khỏe, hay chỉ thị trước, là một mẫu đơn pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trong mẫu đơn những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị mong muốn trong trường hợp quý vị không thể nói chuyện hoặc đưa ra quyết định sau này. Quý vị cũng có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể nêu tên ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Quý vị có thể nhận mẫu đơn chỉ thị trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải thanh toán cho mẫu đơn đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống mẫu đơn trực tuyến miễn phí tại https://oag.ca.gov/system/files/media/ProbateCodeAdvanceHealthCareDirectiveForm-fillable.pdf. Quý vị có thể đề nghị gia đình, PCP của quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị tin tưởng giúp quý vị điền vào mẫu đơn.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa chỉ thị trước vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

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

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

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

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bảo hiểm cho những quyền lợi và dịch vụ gì

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được L.A. Care bảo hiểm. Các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị được miễn phí khi chúng cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care cung cấp. Quý vị phải yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) của L.A. Care nếu dịch vụ chăm sóc nằm ngoài hệ thống ngoại trừ một số dịch vụ nhạy cảm và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Tuy nhiên, quý vị phải yêu cầu L.A. Care phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho việc này.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết và hợp lý nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật hoặc giảm cơn đau dữ dội do một căn bệnh được chẩn đoán, chứng bệnh hoặc thương tích gây ra. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc giúp trị chứng bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Các hội viên dưới 21 tuổi đều nhận được các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Để biết thêm thông tin, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Một số quyền lợi và dịch vụ sức khỏe cơ bản mà L.A. Care cung cấp được liệt kê dưới đây. Các quyền lợi và dịch vụ có dấu sao (*) cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

- Châm cứu*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Dịch vụ xe cứu thương cho các trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính lực*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học*
- Phục hồi chức năng tim*
- Dịch vụ nắn chỉnh xương*
- Liệu pháp hóa trị và quang tuyến
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - có giới hạn (được thực hiện bởi chuyên gia y tế/bác sĩ chăm sóc chính (PCP) tại văn phòng y tế, hoặc gây mê tổng quát/gây tê sâu *không* được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa) *
- Các dịch vụ thẩm tách/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ hộ lý trợ sản
- Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)*
- Dịch vụ chăm sóc nhóm hai người
- Khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa và qua đường ruột*
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình)
- Dịch vụ và thiết bị phát triển chức năng*
- Máy trợ thính*
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời*
- Dịch vụ chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Dịch vụ cơ sở chăm sóc trung gian
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến*
- Liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép bộ phận cơ thể chính*
- Trị liệu về chức năng hoạt động*
- Dịch vụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả*
- Vật tư tiết niệu và hậu môn nhân tạo
- Dịch vụ bệnh viện ngoại trú*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc làm giảm đau*
- Thăm khám với PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải trình tự nhanh toàn bộ hệ gen*
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, bao gồm dịch vụ bán cấp tính*
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ phẫu thuật*
- Thăm khám từ xa/Y tế từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ sức khỏe phụ nữ

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Quý vị có thể tìm thấy định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được bảo hiểm ở Chương 8, "Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết" trong cẩm nang này.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết và hợp lý nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật hoặc giảm cơn đau dữ dội do một căn bệnh được chẩn đoán, chứng bệnh hoặc thương tích gây ra.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ quan trọng đối với sự trưởng thành và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế là một dịch vụ cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hoặc tình trạng về thể chất và tâm thần theo quyền lợi Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (còn được gọi là Chương Trình Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)). Điều này bao gồm việc chăm sóc cần thiết để điều trị hoặc làm giảm bớt chứng bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần của hội viên hoặc duy trì tình trạng của hội viên để giữ cho tình trạng đó không chuyển biến xấu hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- **Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm**
- **Các dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả**
- **Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng**
- **Các dịch vụ thuận tiện dành cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ**

L.A. Care phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác bảo hiểm chứ không phải L.A. Care.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế gồm các dịch vụ được bảo hiểm hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ tính mạng,
- Ngăn ngừa chứng bệnh hoặc tình trạng khuyết tật đáng kể,
- Giảm cơn đau dữ dội,
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và khôi phục chức năng

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được bảo hiểm nêu trên và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, khám sàng lọc, chủng ngừa, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác, cùng với các biện pháp khác để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các chứng bệnh và tình trạng thể chất và tâm thần, theo yêu cầu của quyền lợi Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên. Quyền

lợi này được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên có thu nhập thấp dưới 21 tuổi. Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên bảo hiểm cho nhiều dịch vụ hơn quyền lợi dành cho người lớn. EPSDT được thiết kế nhằm đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm để ngăn ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe. Mục tiêu của Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên là đảm bảo rằng mỗi trẻ đều nhận được sự chăm sóc sức khỏe cần thiết khi chúng cần – sự chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm trong môi trường phù hợp.

L.A. Care sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác bảo hiểm thay vì L.A. Care. Hãy đọc "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" ở phần sau trong chương này.

Các quyền lợi Medi-Cal được L.A. Care bảo hiểm

Dịch vụ ngoại trú (không lưu trú)

Chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn

Quý vị có thể được chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) khi đây là một dịch vụ phòng ngừa. L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) theo khuyến nghị của Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) dưới dạng dịch vụ phòng ngừa, bao gồm dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) cần thiết khi quý vị đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" ở phần sau trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

L.A. Care bảo hiểm cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm, giảm nhạy cảm hoặc liệu pháp miễn dịch dị ứng.

Dịch vụ gây mê

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Dịch vụ này có thể bao gồm gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê cung cấp, có thể yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dịch vụ nắn chỉnh xương

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ nắn chỉnh xương, giới hạn ở việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột

sống bằng tay. Dịch vụ nắn chỉnh xương được giới hạn tối đa 2 lần nhận dịch vụ mỗi tháng. Giới hạn này không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi. L.A. Care có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên này đủ điều kiện nhận dịch vụ nắn chỉnh xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Phụ nữ mang thai đến hết tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Người cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú tại bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC) trong hệ thống của L.A. Care. Không phải tất cả FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn chỉnh xương ngoại trú.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ đánh giá sức khỏe nhận thức hàng năm cho hội viên từ 65 tuổi trở lên không đủ điều kiện để được đánh giá tương tự trong phạm vi của dịch vụ khám sức khỏe hàng năm theo chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức tìm kiếm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng mất trí nhớ.

Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng

L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng (Community Health Worker, CHW) cho cá nhân khi có khuyến nghị của bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép khác để ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các tình trạng sức khỏe hoặc sự tiến triển của bệnh; kéo dài tuổi thọ và tăng cường sức khỏe thể chất, tinh thần và hiệu quả. Dịch vụ CHW không có hạn chế về vị trí dịch vụ và hội viên có thể nhận dịch vụ trong các môi trường, chẳng hạn như khoa cấp cứu. Những dịch vụ này có thể bao gồm:

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ hoặc bảo vệ quyền lợi cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng, cũng như phòng chống bạo lực hoặc thương tích
- Nâng cao và huấn luyện sức khỏe, bao gồm thiết lập mục tiêu và tạo kế hoạch hành động để giải quyết việc phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật
- Hướng dẫn cho các hoạt động về sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo và hỗ trợ để giúp nhận được các nguồn lực chăm sóc sức khỏe và cộng đồng
- Dịch vụ khám sàng lọc và đánh giá giúp kết nối hội viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe của họ.

Các dịch vụ phòng ngừa bạo lực CHW được cung cấp cho các hội viên đáp ứng bất kỳ tình huống nào sau đây theo quyết định của một bác sĩ được cấp phép:

- Hội viên bị thương nặng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên có nguy cơ đáng kể bị thương nặng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên đã trải qua sự tiếp xúc lâu dài với bạo lực trong cộng đồng.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Các dịch vụ phòng ngừa bạo lực CHW dành riêng cho bạo lực trong cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Các dịch vụ CHW có thể được cung cấp cho các hội viên về bạo lực giữa các cá nhân/trong gia đình thông qua các cách thức khác cùng với đào tạo/kinh nghiệm cụ thể cho các nhu cầu đó.

Dịch vụ thẩm tách/chạy thận nhân tạo
L.A. Care bảo hiểm cho điều trị thẩm tách. L.A. Care cũng bảo hiểm cho các dịch vụ chạy thận nhân tạo (thẩm tách mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và L.A. Care chấp thuận.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, vật tư và tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để chuyển đổi thiết bị thẩm tách tại nhà thành di động cho du lịch

Dịch vụ hộ lý trợ sản
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ hộ lý trợ sản được các nhà cung cấp dịch vụ hộ lý trợ sản trong hệ thống cung cấp trong thời gian mang thai của hội viên; trong khi chuyển dạ và sinh con, bao gồm thai nghén, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm kể từ khi kết thúc thai kỳ của hội viên. Medi-Cal không bảo hiểm cho tất cả các dịch vụ hộ lý trợ sản.

Nhà cung cấp dịch vụ hộ lý trợ sản là người hỗ trợ sinh nở cung cấp giáo dục sức khỏe, bảo vệ quyền lợi và hỗ trợ về thể chất, cảm xúc và phi y tế cho phụ nữ mang thai và trong thời kỳ hậu sản trước, trong và sau khi sinh, bao gồm cả hỗ trợ khi sẩy thai, thai chết lưu và phá thai.

Là một quyền lợi phòng ngừa, dịch vụ hộ lý trợ sản yêu cầu một khuyến nghị bằng văn bản từ một bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép khác về chuyên môn chữa bệnh trong phạm vi hành nghề của họ. DHCS đã ban hành một khuyến nghị lâu dài cho các dịch vụ hộ lý trợ sản đáp ứng yêu cầu cho một khuyến nghị ban đầu. Khuyến nghị ban đầu cho các dịch vụ hộ lý trợ sản bao gồm những điểm chấp thuận sau đây:

- Một lần thăm khám ban đầu
- Tối đa 8 lần thăm khám bổ sung có thể là sự kết hợp của các lần thăm khám trước khi sinh và sau khi sinh
- Hỗ trợ trong khi chuyển dạ và sinh con (bao gồm chuyển dạ và sinh con dẫn đến thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa 2 lần thăm khám sau sinh kéo dài 3 giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Hội viên có thể nhận được tối đa chín lần thăm khám sau sinh bổ sung với khuyến nghị bằng văn bản bổ sung từ bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép khác.

L.A. Care phải điều phối để có được sự tiếp cận ngoài hệ thống với dịch vụ hộ lý trợ sản cho các hội viên nếu không có nhà cung cấp dịch vụ hộ lý trợ sản trong hệ thống.

Dịch vụ chăm sóc nhóm hai người
L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cho nhóm hai người (Dyadic Behavioral Health,

DBH) cần thiết về mặt y tế dành cho hội viên và người chăm sóc họ. Nhóm hai người gồm một trẻ em và cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ. Dịch vụ chăm sóc nhóm hai người sẽ phục vụ cùng lúc trẻ em và cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ. Dịch vụ này hướng tới hạnh phúc gia đình nhằm hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.

Dịch vụ chăm sóc nhóm hai người bao gồm:

- Thăm khám sức khỏe cho trẻ em DBH
- Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng toàn diện trong chăm sóc nhóm hai người
- Dịch vụ giáo dục tâm lý trong chăm sóc nhóm hai người
- Dịch vụ dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc trong chăm sóc nhóm hai người
- Đào tạo cho gia đình trong chăm sóc nhóm hai người, và
- Tư vấn cho sự phát triển của trẻ em và các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ

Phẫu thuật ngoại trú
L.A. Care bảo hiểm cho các thủ thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được coi là tự chọn. Quý vị phải được phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dịch vụ của bác sĩ
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị bệnh về chân (bàn chân)
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ điều trị bệnh về chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, nắn chỉnh và điều trị bằng điện ở bàn chân người. Dịch vụ này bao gồm điều trị cho mắt cá chân và gân nối với bàn chân. Dịch vụ này cũng bao gồm điều trị không phẫu thuật các cơ và gân điều khiển các chức năng của bàn chân.

Trị liệu điều trị
L.A. Care bảo hiểm cho các trị liệu điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau đây:

- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Máy hút sữa và vật tư
- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc

- Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Tư vấn
- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ hộ lý trợ sản
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM)
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ
- Chăm sóc trẻ sơ sinh
- Giáo dục dinh dưỡng
- Giáo dục sức khỏe liên quan đến thai kỳ
- Chăm sóc tiền sản
- Đánh giá và giới thiệu cho sức khỏe xã hội và tâm thần
- Vitamin và bổ sung khoáng chất

Dịch vụ y tế từ xa

Dịch vụ y tế từ xa là cách nhận các dịch vụ không ở cùng địa điểm với nhà cung cấp dịch vụ. Dịch vụ y tế từ xa có thể là cuộc trò chuyện trực tuyến với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác hoặc dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không thông qua hình thức trò chuyện trực tuyến. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua y tế từ xa.

Y tế từ xa có thể không có sẵn cho tất cả các dịch vụ được bảo hiểm. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của mình để biết có thể nhận được những loại dịch vụ nào thông qua y tế từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng y tế từ xa cho một dịch vụ cụ thể phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng y tế từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng dịch vụ này phù hợp với quý vị.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú

L.A. Care bảo hiểm cho lần đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp phép trong hệ thống của L.A. Care mà không cần giấy giới thiệu.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị có thể đưa ra giấy giới thiệu đến một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của L.A. Care để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung nhằm quyết định mức độ chăm sóc cần thiết cho quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần cho thấy quý vị đang trong tình trạng đau khổ về tinh thần ở mức độ nhẹ hoặc vừa phải hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, L.A. Care có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần cho cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được yêu cầu về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Điều trị sức khỏe hành vi để phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ, giải quyết vấn đề, học các kỹ năng mới, giao tiếp, tăng cường hành vi tích cực và giảm bớt các hành vi thách thức
- Dịch vụ chăm sóc ngoại trú để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
- Dịch vụ xét nghiệm ngoại trú
- Các loại thuốc ngoại trú chưa được bảo hiểm trong Danh sách thuốc có hợp đồng Medi-Cal Rx (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/), vật tư và thực phẩm chức năng
- Tư vấn về tình trạng tâm thần
- Liệu pháp cho gia đình bao gồm ít nhất 2 thành viên gia đình. Ví dụ về liệu pháp cho gia đình bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:
  - Liệu pháp tâm lý cho cha mẹ và trẻ (từ 0 đến 5 tuổi)
  - Liệu pháp tương tác giữa cha mẹ và trẻ (từ 2 đến 12 tuổi)
  - Liệu pháp cho cặp vợ chồng về nhận thức-hành vi (người lớn)

L.A. Care cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần này thông qua Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi từ Carelon Behavioral Health. Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do L.A. Care cung cấp thông qua Carelon Behavioral Health, hãy gọi **1-877-344-2858** (TTY **1-800-735-2929**).

Nếu phương pháp điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần mà quý vị cần không có trong hệ thống của L.A. Care hoặc PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết trong thời gian nêu trên trong phần "Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc", L.A. Care sẽ bảo hiểm và giúp quý vị sắp xếp các dịch vụ ngoài hệ thống.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần cho thấy quý vị có thể bị sa sút tinh thần ở mức độ cao hơn và cần dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (Specialty Mental Health Services, SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. L.A. Care sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn đầu tiên của mình với một nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 4, "Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác" trong phần Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị cấp cứu y tế

L.A. Care bảo hiểm cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trong trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). L.A. Care cũng bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Tình trạng cấp cứu y tế là tình trạng y tế có những triệu chứng như đau dữ dội hoặc bị thương trầm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người bình thường (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) thận trọng (biết lý lẽ) có thể lường được rằng tình trạng này sẽ dẫn đến:

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

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cấp thuốc theo toa ngoại trú cho quý vị dùng trong 72 giờ trong quá trình điều trị, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho thuốc theo toa trong dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm của quý vị. Nếu một nhà cung cấp dịch vụ trong phòng cấp cứu tại bệnh viện kê cho quý vị một toa thuốc mà quý vị phải mua tại một nhà thuốc ngoại trú, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm thanh toán toa thuốc đó.

Nếu quý vị cần cung cấp thuốc cấp cứu từ một nhà thuốc ngoại trú trong khi đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bảo hiểm cho thuốc đó, chứ không phải L.A. Care. Nếu nhà thuốc cần giúp đỡ trong việc cung cấp thuốc cấp cứu cho quý vị, vui lòng yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp đưa quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các cách thức chuyên chở khác để đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Không có dịch vụ nào được bảo hiểm ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada hoặc Mexico và không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, L.A. Care sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau

L.A. Care bảo hiểm cho chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau cho trẻ em và người lớn, giúp giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chữa bệnh (chữa lành) cùng một lúc.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi cung cấp cho các hội viên bị bệnh ở giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống. Đây là sự can thiệp tập trung chủ yếu vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài mạng sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Các dịch vụ vật lý trị liệu, trị liệu về chức năng hoạt động hoặc trị liệu âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà và nội trợ
- Thiết bị và vật tư y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì cho hội viên bị bệnh ở giai đoạn cuối tại nhà
  - Chăm sóc tạm thay thế cho bệnh nhân nội trú trong tối đa năm ngày liên tiếp trong một lần tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
  - Chăm sóc ngắn hạn cho bệnh nhân nội trú để kiểm soát cơn đau và kiểm soát triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời

L.A. Care có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trừ khi các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không có sẵn trong hệ thống.

Chăm sóc làm giảm đau

Chăm sóc làm giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị cơn đau. Chăm sóc làm giảm đau không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc làm giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc làm giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Tư vấn và đánh giá về chăm sóc làm giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc làm giảm đau và chữa bệnh được chấp thuận
- Đội ngũ chăm sóc làm giảm đau bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:
  - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
  - Trợ lý bác sĩ
  - Y tá hành nghề
  - Y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề hoặc bác sĩ điều dưỡng
  - Nhân viên xã hội
  - Giáo sĩ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Sức khỏe tâm thần và dịch vụ y tế xã hội

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận cả hai dịch vụ chăm sóc làm giảm đau (chữa bệnh) và chăm sóc giai đoạn cuối đời cùng một lúc. Nếu quý vị đang được chăm sóc làm giảm đau và đủ điều kiện để được chăm sóc giai đoạn cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời bất cứ lúc nào.

Nhập viện

Dịch vụ gây mê

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được bảo hiểm. Bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

Dịch vụ tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú

L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải trình tự nhanh toàn bộ hệ gen

Giải trình tự nhanh toàn bộ hệ gen (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) là một quyền lợi được bảo hiểm cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ 1 tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú trong khoa chăm sóc tích cực. Dịch vụ này bao gồm giải trình tự cá nhân, giải trình tự bộ ba cho cha hoặc mẹ hoặc cha mẹ và em bé, cũng như giải trình tự siêu tốc.

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán các tình trạng kịp thời nhằm mục đích chăm sóc trong Khoa Chăm Sóc Tích Cực (Intensive Care Unit, ICU) cho trẻ em từ 1 tuổi trở xuống. Nếu con của quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (California Children's Services, CCS), CCS có thể bảo hiểm cho thời gian nằm viện và RWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

L.A. Care bảo hiểm cho các cuộc phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Bảo hiểm mở rộng sau sinh

L.A. Care bao gồm bảo hiểm toàn diện trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể quốc tịch, tình trạng nhập cư, thay đổi thu nhập hoặc thai kỳ kết thúc như thế nào.

Dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và phát triển chức năng

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người gặp phải thương tích, khuyết tật hoặc tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ phục hồi và phát triển chức năng được mô tả trong phần này nếu tất cả các yêu cầu sau được đáp ứng:

- Các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ này là để giải quyết một tình trạng sức khỏe
- Các dịch vụ là để giúp quý vị giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

- Quý vị sẽ nhận dịch vụ tại một cơ sở trong hệ thống, trừ khi một bác sĩ trong hệ thống xác định rằng việc này là cần thiết về mặt y tế để quý vị nhận dịch vụ ở một địa điểm khác hoặc một cơ sở trong hệ thống không thể điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị

L.A. Care bảo hiểm cho những dịch vụ phục hồi/phát triển chức năng này:

Châm cứu

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, thay đổi hoặc làm giảm bớt cảm giác về cơn đau dữ dội và mạn tính tiếp diễn do một tình trạng y tế được công nhận rộng rãi.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không có kích thích điện bằng kim, được giới hạn ở 2 lần nhận dịch vụ mỗi tháng, khi được bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa về chân hoặc chuyên gia châm cứu cung cấp. Giới hạn này không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) số lần nhận dịch vụ nhiều hơn theo sự cần thiết về mặt y tế.

Thính lực (thính giác)

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ thính lực. Dịch vụ thính lực ngoại trú được giới hạn ở mức hai lần nhận dịch vụ mỗi tháng (giới hạn không áp dụng đối với trẻ em dưới 21 tuổi). L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) số lần nhận dịch vụ nhiều hơn theo sự cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT) cho hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal dành cho trẻ em và thanh thiếu niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như chương trình phân tích hành vi ứng dụng và can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hoặc phục hồi chức năng đến mức tối đa có thể thực hiện được cho hội viên dưới 21 tuổi.

Dịch vụ BHT hướng dẫn các kỹ năng thông qua việc sử dụng hoạt động quan sát và tăng cường hành vi hoặc thông qua việc thúc đẩy dạy từng bước hành vi mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Chúng không phải là thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý có giấy phép hành nghề chỉ định, được L.A. Care chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân theo kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Phục hồi chức năng tim

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

L.A. Care bảo hiểm cho việc mua hoặc thuê vật tư, thiết bị DME và các dịch vụ khác khi có toa thuốc của bác sĩ, trợ lý bác sĩ, bác sĩ điều dưỡng và chuyên gia y tá lâm sàng. Các vật dụng DME được kê toa có thể được bảo hiểm khi cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ hoạt động sinh hoạt hằng ngày hoặc để ngăn ngừa tình trạng khuyết tật thể chất lớn.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

L.A. Care thường không bảo hiểm:

- Thiết bị, vật tư và tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ như được mô tả ở trên trong chương này tại phần "Máy hút sữa và vật tư" trong "Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh"
- Các vật dụng không được dùng cho mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt hằng ngày, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục (bao gồm các thiết bị nhằm cung cấp hỗ trợ bổ sung cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao)
- Thiết bị vệ sinh, trừ khi cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như phòng tắm hơi hoặc thang máy
- Các sửa đổi đối với nhà ở hoặc ô tô của quý vị
- Các thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất trong cơ thể khác (tuy nhiên máy theo dõi đường huyết cho bệnh tiểu đường, máy theo dõi đường huyết liên tục, que thử và lưỡi chích sẽ được Medi-Cal Rx bảo hiểm)
- Màn hình điện tử theo dõi tim và phổi, ngoại trừ màn hình theo dõi hiện tượng khó thở dành cho trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất, mất cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được dùng chủ yếu cho mục đích chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được chấp thuận khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa và qua đường ruột

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y tế ngăn cản quý vị ăn uống bình thường. Sữa công thức dinh dưỡng theo đường tiêu hóa và các sản phẩm dinh dưỡng ngoài đường ruột có thể được bảo hiểm thông qua Medi-Cal Rx khi cần thiết về mặt y tế. L.A. Care bảo hiểm cho các sản phẩm dùng với máy bơm và ống truyền trong và ngoài đường ruột khi cần thiết về mặt y tế.

Máy trợ thính

L.A. Care bảo hiểm cho máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra là mất thính lực, máy trợ thính được coi là cần thiết về mặt y tế và có chỉ định của bác sĩ. Bảo hiểm được giới hạn ở máy trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. L.A. Care sẽ bảo hiểm cho một máy trợ thính trừ khi quý vị cần một máy trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn so với những gì quý vị có thể nhận được với một máy trợ thính.

Máy trợ thính dành cho hội viên dưới 21 tuổi:

Ở Quận Los Angeles, luật tiểu bang quy định trẻ em dưới 21 tuổi cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để xác định xem trẻ có đủ tiêu chuẩn nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bảo hiểm chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, L.A. Care sẽ bảo hiểm chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế thuộc phạm vi bảo hiểm Medi-Cal.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Máy trợ thính dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho những thứ sau cho mỗi máy trợ thính được bảo hiểm:

- Khuôn tai cần để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Các lần thăm khám để đảm bảo máy trợ thính hoạt động ổn định
- Các lần thăm khám để vệ sinh và lắp đặt máy trợ thính
- Sửa chữa máy trợ thính
- Phụ kiện và tiền thuê máy trợ thính

Theo Medi-Cal, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho máy trợ thính thay thế nếu:

- Quý vị bị mất thính lực đến mức máy trợ thính hiện tại của quý vị không thể khắc phục tình trạng này
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, mất cắp, hoặc bị hỏng, và không thể sửa được, và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị cần gửi ghi chú cho chúng tôi biết việc này đã xảy ra như thế nào

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** bảo hiểm cho:

- Pin máy trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị khi được bác sĩ hoặc trợ lý bác sĩ, bác sĩ điều dưỡng và chuyên gia y tá lâm sàng xem là cần thiết về mặt y tế và chỉ định.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà được giới hạn ở các dịch vụ mà Medi-Cal bảo hiểm, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Vật lý trị liệu, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ lành nghề
- Dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

Dụng cụ, thiết bị và vật tư y tế

L.A. Care bảo hiểm cho các vật tư y tế được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, bác sĩ điều dưỡng và chuyên gia y tá lâm sàng chỉ định. Một số vật tư y tế được bảo hiểm thông qua Medi-Cal Rx, thuộc Medi-Cal Trả Phí theo Dịch Vụ (FFS), chứ không phải L.A. Care. Khi Medi-Cal Rx bảo hiểm cho vật tư, nhà cung cấp dịch vụ sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** bảo hiểm:

- Các vật dụng gia đình thông thường, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:
  - Băng dính (các loại)

  - Cồn xoa bóp
  - Mỹ phẩm
  - Bông gòn và tăm bông
  - Bột rắc
  - Khăn giấy
  - Chiết xuất cây phỉ
- Các biện pháp chữa trị trong gia đình thông thường bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:
  - Mỡ khoáng
  - Dầu và kem dưỡng da cho da khô
  - Khoáng chất talc và các sản phẩm kết hợp khoáng chất talc
  - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
  - Carbamide peroxide và natri perborate
- Dầu gội không cần toa
- Các chế phẩm bôi có chứa thuốc mỡ axit benzoic và salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và kem kẽm oxit
- Các vật dụng khác thường không được dùng chủ yếu cho mục đích chăm sóc sức khỏe, được sử dụng chủ yếu và thường xuyên bởi người không có nhu cầu y tế cụ thể về những vật dụng đó

Trị liệu về chức năng hoạt động

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ trị liệu về chức năng hoạt động, bao gồm các dịch vụ đánh giá trị liệu về chức năng hoạt động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu về chức năng hoạt động được giới hạn ở 2 lần nhận dịch vụ mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ dưới 21 tuổi). L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) số lần nhận dịch vụ nhiều hơn theo sự cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả

L.A. Care bảo hiểm cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình/bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa về chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ. Dịch vụ này bao gồm các thiết bị trợ thính cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo nén vết bỏng và chân giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Vật tư tiết niệu và hậu môn nhân tạo

L.A. Care bảo hiểm cho túi chứa chất thải, ống thông tiểu, túi chứa nước tiểu, dụng cụ rửa và chất kết dính. Dịch vụ này không bao gồm vật tư dành cho thiết bị hoặc tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng.

Vật lý trị liệu

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

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Phục hồi chức năng phổi
L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ.

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm chi phí ăn ở tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu âm ngữ
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ trị liệu ngữ âm cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở 2 lần nhận dịch vụ mỗi tháng. Giới hạn này không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) số lần nhận dịch vụ nhiều hơn theo sự cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chuyển giới
L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi những dịch vụ này đáp ứng các tiêu chí để giải phẫu chỉnh hình và tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng
L.A. Care bảo hiểm cho chi phí chăm sóc sức khỏe thông thường cho bệnh nhân được nhận vào các thử nghiệm lâm sàng bao gồm cả thử nghiệm lâm sàng về ung thư, được liệt kê cho Hoa Kỳ tại https://clinicaltrials.gov.

Medi-Cal Rx, thuộc Medi-Cal FFS, bảo hiểm cho hầu hết các loại thuốc theo toa ngoại trú. Để biết thêm thông tin, hãy đọc "Thuốc theo toa ngoại trú" ở phần sau trong chương này.

Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến
L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến X ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Nhiều thủ thuật chụp chiếu tiên tiến khác nhau, chẳng hạn như chụp CT, chụp MRI và chụp PET, được bảo hiểm dựa trên nhu cầu y tế.

Dịch vụ phòng ngừa, giữ gìn sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính
L.A. Care bảo hiểm cho:

- Vắc-xin theo khuyến cáo của Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP)
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Khám sàng lọc trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (Adverse childhood experiences, ACE)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh suyễn

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Trường Cao Đẳng Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ (American College of Obstetricians and Gynecologists)
- Giúp bỏ thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ ngưng hút thuốc
- Các dịch vụ phòng ngừa được Ủy Ban Đặc Trách Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Hạng A và B (United States Preventive Services Task Force Grade A and B) khuyến cáo

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định việc nên có bao nhiêu con và sinh con cách nhau bao lâu. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các phương thức ngừa thai được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận. PCP và các bác sĩ chuyên khoa OB/GYN của L.A. Care luôn sẵn sàng để cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không nằm trong hệ thống của L.A. Care mà không cần phải yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, các dịch vụ đó có thể không được bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Kiểm soát bệnh mạn tính

L.A. Care cũng bảo hiểm cho các chương trình kiểm soát bệnh mạn tính tập trung vào những tình trạng sau:

- Tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Hen suyễn

Để biết thông tin chăm sóc phòng ngừa cho hội viên dưới 21 tuổi, hãy đọc Chương 5, "Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên" trong cẩm nang này.

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào thay đổi lối sống. Chương trình này được thiết kế để phòng ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường Loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Hội viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình này cung cấp dịch vụ giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Cung cấp một huấn luyện viên cùng cảnh ngộ
- Dạy cách tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Hội viên phải đáp ứng một số quy tắc nhất định để tham gia DPP. Gọi cho Đối Tác Chăm Sóc Bệnh Tiểu Đường theo số **1-877-227-3889** (TTY **711**) thứ Hai – thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 6 giờ chiều giờ PST để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không.

Dịch vụ chỉnh hình và tái tạo

L.A. Care bảo hiểm cho dịch vụ phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo diện mạo ở mức bình thường nhất. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc điều trị bệnh dẫn đến việc mất cấu trúc của cơ thể, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ vú. Có thể có một số giới hạn và ngoại lệ.

Dịch vụ khám sàng lọc rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

L.A. Care bảo hiểm cho:

- Sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh và giới thiệu điều trị (Screening, Assessment, Brief Interventions and Referral to Treatment, SABIRT) dành cho rượu bia và ma túy

Để tìm hiểu về bảo hiểm cho việc điều trị thông qua quận, hãy đọc "Dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện" ở phần sau trong chương này.

Quyền lợi về nhãn khoa

L.A. Care bảo hiểm cho:

- Khám mắt thông thường 24 tháng một lần; những lần khám mắt thường xuyên thêm sẽ được bảo hiểm nếu cần thiết về mặt y tế cho hội viên, chẳng hạn như những người mắc bệnh tiểu đường
- Kính mắt (gọng kính và tròng kính) 24 tháng một lần khi quý vị có toa thuốc hợp lệ
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, mất cắp hoặc vỡ và không sửa chữa được, đồng thời không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải gửi thư cho chúng tôi trình bày vì sao kính thuốc của quý vị bị mất, mất cắp, hoặc vỡ.
- Thiết bị thị lực kém nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (như thoái hóa điểm vàng liên quan đến tuổi tác) và kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được bảo hiểm nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (chẳng hạn như thiếu tai). Tình trạng y tế đủ điều kiện nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, tật không mống mắt, thiếu thủy tinh thể và giác mạc chóp

Quyền lợi dịch vụ chuyên chở đối với các tình huống không phải cấp cứu

Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hoặc taxi để đến các cuộc hẹn chăm sóc y tế. Quý vị có thể được hưởng quyền lợi dịch vụ chuyên chở y tế đối với các dịch vụ được bảo hiểm và các cuộc hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal bảo hiểm. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế bằng cách trao đổi với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa về chân hoặc nhà

cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn lạm dụng chất gây nghiện. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định loại dịch vụ chuyên chở phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ chỉ định bằng cách điền vào mẫu đơn và gửi đến L.A. Care. Sau khi đã phê duyệt, phê duyệt đó sẽ có hiệu lực trong 12 tháng tùy theo nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về số lượng chuyến đi mà quý vị cần. Bác sĩ của quý vị sẽ cần đánh giá lại nhu cầu y tế của quý vị đối với dịch vụ chuyên chở y tế và, nếu thích hợp, chấp thuận lại toa thuốc của quý vị cho dịch vụ chuyên chở y tế khi toa thuốc hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ của quý vị có thể chấp thuận lại dịch vụ chuyên chở y tế trong tối đa 12 tháng hoặc ngắn hơn.

Dịch vụ chuyên chở y tế là dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương, xe van có cáng, xe van chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở bằng máy bay. L.A. Care cho phép dùng phương tiện chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất khi quý vị có nhu cầu y tế cần được đưa đón đến cuộc hẹn khám bệnh. Điều này có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hay tình trạng y tế của quý vị cho phép quý vị có thể được chuyên chở bằng xe van chở xe lăn thì L.A. Care sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được phép dùng phương tiện chuyên chở bằng máy bay nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép quý vị dùng bất cứ hình thức chuyên chở nào bằng đường bộ.

Quý vị sẽ được hưởng quyền lợi dịch vụ chuyên chở y tế nếu:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế, có sự chấp thuận bằng văn bản từ bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác vì quý vị không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hoặc taxi để đến cuộc hẹn của quý vị vì lý do thể chất hoặc y tế.
- Do khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, quý vị cần được tài xế giúp đỡ đưa đón đến và đi từ nhà, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị.

Để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế đã được bác sĩ của quý vị kê toa cho cuộc hẹn không khẩn cấp (thông thường), hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) ít nhất 48 giờ (thứ Hai đến thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi điện càng sớm càng tốt. Khi gọi điện, hãy chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên L.A. Care của quý vị.

Giới hạn dịch vụ chuyên chở y tế

L.A. Care cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị trong việc đến với nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị, nơi có cuộc hẹn. Quý vị không được hưởng quyền lợi dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không bảo hiểm cho dịch vụ này hoặc đó không phải là cuộc hẹn tại nhà thuốc được Medi-Cal bảo hiểm. Danh sách các dịch vụ được bảo hiểm nằm trong phần "Các quyền lợi và dịch vụ" trong Chương 4 của cẩm nang này.

Nếu Medi-Cal bảo hiểm cho loại cuộc hẹn này nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, L.A. Care sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chuyên chở y tế, nhưng có thể giúp quý vị sắp xếp dịch vụ chuyên chở với Medi-Cal. Dịch vụ chuyển chở sẽ không được bảo hiểm ngoài hệ thống hoặc khu vực phục vụ của L.A. Care trừ khi được L.A. Care chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Chi phí hội viên phải trả
Hội viên không phải trả tiền nếu dịch vụ chuyên chở do L.A. Care sắp xếp.

Cách nhận dịch vụ chuyên chở phi y tế
Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc đưa đón quý vị đến các cuộc hẹn khi cuộc hẹn đó dành cho dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm và quý vị không có khả năng tiếp cận dịch vụ chuyên chở. Quý vị có thể nhận được một chuyến đi, miễn phí, khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để nhận được dịch vụ chuyên chở và đang:

- Đến và đi từ cuộc hẹn thực hiện dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận, hoặc
- Đến lấy thuốc theo toa và vật tư y tế

L.A. Care cho phép quý vị dùng ô tô, taxi, xe buýt hoặc phương tiện chuyên chở tư nhân hoặc công cộng khác để đến cuộc hẹn thực hiện các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm. L.A. Care sẽ bảo hiểm cho loại hình dịch vụ chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng được nhu cầu của quý vị. Đôi khi L.A. Care có thể hoàn lại tiền cho các chuyến đi bằng phương tiện cá nhân mà quý vị sắp xếp. Việc này phải được L.A. Care chấp thuận trước khi quý vị đi xe.

Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do không thể đi các phương tiện khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi điện thoại hoặc gặp trực tiếp. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái xe đến cuộc hẹn, L.A. Care sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho hội viên không có phương tiện đi lại.

Để được hoàn trả số dặm, quý vị phải nộp bản sao:

- Bằng lái xe của người lái xe,
- Giấy đăng ký xe, và
- Bằng chứng về bảo hiểm xe hơi

Để yêu cầu một chuyến đi để nhận dịch vụ, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) ít nhất 3 giờ (thứ Hai đến thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị hoặc càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Khi gọi điện, hãy chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên L.A. Care của quý vị.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ cũng có thể liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ dành cho Người Da Đỏ của mình để yêu cầu dịch vụ chuyên chở phi y tế.

Giới hạn dịch vụ chuyên chở phi y tế

L.A. Care cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu của quý vị trong việc đến với nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị, nơi có cuộc hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp đối với dịch vụ chuyên chở phi y tế. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

- Phải dùng xe cứu thương, xe van có cáng, xe van chở xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác vì cần thiết về mặt y tế để đưa đến nơi cung cấp dịch vụ được bảo hiểm
- Quý vị cần sự giúp đỡ từ tài xế để đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị do tình trạng thể chất hoặc y tế, hoặc địa điểm điều trị do tình trạng thể chất hoặc y tế
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể di chuyển ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế
- Dịch vụ này không được Medi-Cal bảo hiểm

Chi phí hội viên phải trả

Hội viên không phải trả tiền nếu dịch vụ chuyên chở phi y tế do L.A. Care sắp xếp.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp, L.A. Care có thể bảo hiểm cho các chi phí đi lại, chẳng hạn như bữa ăn, thời gian lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác, chẳng hạn như đỗ xe, phí cầu đường, v.v. nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ không có sẵn gần nhà mình. Những chi phí này cũng có thể được bảo hiểm cho người đi cùng quý vị đến cuộc hẹn và người hiến tặng nội tạng cho quý vị để ghép tạng. Quý vị cần yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) cho những dịch vụ này bằng cách liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal sử dụng nhiều chương trình chăm sóc được quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa của quý vị. Quý vị có thể giữ nguyên chương trình Trả Phí Theo Dịch Vụ Nha Khoa hoặc chọn chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Được Quản Lý. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa của quý vị, hãy gọi cho Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263**. Quý vị không thể đăng ký tham gia chương trình PACE hoặc SCAN và chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Được Quản Lý cùng một lúc.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa Trả Phí Theo Dịch Vụ, hãy gọi cho Medi-Cal Dental theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Dental tại: https://www.dental.dhcs.ca.gov.

Medi-Cal bảo hiểm cho các dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa và chẩn đoán, chẳng hạn như khám, chụp quang tuyến X và vệ sinh răng
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ống tủy chân răng (răng cửa/răng cối)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Lấy cao răng và nạo túi nha chu
- Răng giả toàn hàm và một phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Phủ floride

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa và đã đăng ký tham gia chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Được Quản Lý, vui lòng gọi cho chương trình Chăm Sóc Nha Khoa Được Quản Lý đã chỉ định của quý vị.

Các quyền lợi và chương trình khác được L.A. Care bảo hiểm

Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

L.A. Care bảo hiểm, cho các hội viên đủ điều kiện, nhận dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn trong những loại cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc nhà ở sau đây:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo sự chấp thuận của L.A. Care
- Các dịch vụ của cơ sở chăm sóc bán cấp tính (bao gồm người lớn và trẻ em) theo sự chấp thuận của L.A. Care
- Các dịch vụ của cơ sở chăm sóc trung gian theo sự chấp thuận của L.A. Care, bao gồm:
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD)
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-hồi phục chức năng (ICF/DD-H)
  - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, L.A. Care sẽ đảm bảo rằng quý vị được đưa vào một cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc nhà ở đáp ứng mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) hoặc **1-855-427-1223** (TTY **711**).

Quản lý chăm sóc cơ bản

Nhận được dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ khác nhau hoặc trong các hệ thống y tế khác nhau là một việc thách thức. L.A. Care muốn đảm bảo rằng hội viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa và dịch vụ sức khỏe hành vi. L.A. Care sẽ hỗ trợ điều phối và quản lý miễn phí các nhu cầu y tế của quý vị. Hỗ trợ này có sẵn ngay cả khi những dịch vụ đó được một chương trình khác bảo hiểm.

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi rời bệnh viện hoặc nếu quý vị được chăm sóc trong các hệ thống khác nhau. Dưới đây là một số cách mà L.A. Care có thể giúp quý vị:

- L.A. Care có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy hẹn tái khám hoặc lấy thuốc sau khi xuất viện.
- Nếu quý vị cần trợ giúp sắp xếp một cuộc hẹn trực tiếp, L.A. Care có thể hỗ trợ quý vị về dịch vụ chuyên chở miễn phí.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (Complex Care Management, CCM)

Hội viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào việc điều phối dịch vụ chăm sóc. L.A. Care cung cấp các dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Phức Tạp (CCM) cho các hội viên có nguy cơ sức khỏe cao và cần giúp đỡ trong việc kiểm soát tình trạng y tế và nói chuyện với bác sĩ của họ.

Nếu quý vị đăng ký tham gia CCM hoặc quyền lợi Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (xem bên dưới), L.A. Care sẽ đảm bảo quý vị có một nhân viên quản lý việc chăm sóc được chỉ định, có thể giúp quản lý chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên và cung cấp các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác nếu quý vị xuất viện, rời khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở điều trị nội trú.

Để biết thêm thông tin về quyền lợi Quản Lý Chăm Sóc, hãy gọi cho số **1-844-200-0104**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (Enhanced Care Management, ECM)

L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ ECM cho hội viên có nhu cầu phức tạp. ECM cung cấp các dịch vụ bổ sung nhằm giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để duy trì sức khỏe tốt. Dịch vụ này sẽ điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ khác. ECM giúp điều phối dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, hỗ trợ và dịch vụ dài hạn trong cộng đồng (long-term service and support, LTSS) và giới thiệu đến các nguồn trợ giúp cộng đồng.

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, quý vị có thể sẽ được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho L.A. Care để tìm hiểu xem mình có thể nhận ECM hay không và khi nào. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận ECM hay không hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ chăm sóc được quản lý.

Dịch vụ ECM được bảo hiểm

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc riêng, bao gồm cả nhân viên quản lý việc trường hợp trưởng nhóm. Họ sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ đảm bảo rằng mọi người phối hợp với nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nhân viên quản lý trường hợp trưởng nhóm cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Điều phối dịch vụ chăm sóc nâng cao
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Điều phối và giới thiệu đến các hỗ trợ trong cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có phù hợp với quý vị hay không, vui lòng trao đổi với nhân viên đại diện L.A. Care hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chi phí hội viên phải trả
Các dịch vụ ECM được cung cấp miễn phí cho hội viên.

Hỗ trợ trong cộng đồng

Quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận một số dịch vụ Hỗ trợ trong cộng đồng, nếu có. Hỗ trợ trong cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về chi phí dành cho những người được bảo hiểm theo Chương Trình Medi-Cal của Tiểu Bang. Những dịch vụ này là tùy chọn đối với hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện và đồng ý nhận những dịch vụ này, thì những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận theo Medi-Cal.

L.A. Care cung cấp Hỗ trợ trong cộng đồng sau đây:

- ***Dịch vụ điều hướng chuyển tiếp nhà ở***
  - Hội viên đang trong tình trạng vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư sẽ nhận được trợ giúp để tìm, đăng ký và đảm bảo nhà ở.
- ***Tiền đặt cọc nhà ở***
  - Hội viên nhận được hỗ trợ về tiền đặt cọc thuê nhà, phí thiết lập tiện ích, tiền thuê nhà tháng đầu tiên và tháng cuối cùng cũng như tiền tiện ích tháng đầu tiên. Hội viên cũng có thể nhận được tài trợ cho các vật dụng cần thiết về mặt y tế như máy điều hòa không khí, máy sưởi và giường bệnh viện để đảm bảo nhà mới của họ an toàn khi chuyển đến.
- ***Dịch vụ thuê nhà và giữ nhà***
  - Hội viên nhận được hỗ trợ để duy trì quyền thuê nhà an toàn và ổn định sau khi nhà ở được bảo đảm, chẳng hạn như phối hợp với chủ nhà để giải quyết các vấn đề, hỗ trợ quy trình chứng nhận lại nhà ở hàng năm và liên kết với các nguồn lực cộng đồng để ngăn chặn tình trạng bị trục xuất khỏi nhà.
- ***Nhà ở ngắn hạn sau khi nằm viện***
  - Hội viên không có nơi cư ngụ, và hội viên có nhu cầu cao về y tế hoặc sức khỏe tâm thần và rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, nhận nhà ở ngắn hạn trong tối đa sáu tháng để tiếp tục phục hồi. Để nhận được hỗ trợ này, hội viên cũng phải được xuất viện từ cơ sở lâm sàng nội trú, cơ sở nội trú điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện hoặc cơ sở phục hồi, cơ sở nội trú điều trị sức khỏe tâm thần, cơ sở cải huấn, cơ sở điều dưỡng hoặc chăm sóc phục hồi.
- ***Dịch vụ chăm sóc phục hồi (Chăm sóc y tế tạm thay thế)***
  - Hội viên có nhà ở không ổn định, những người không còn cần nằm viện, nhưng vẫn cần chữa trị sau thương tích hoặc chứng bệnh, nhận được chăm sóc nội trú ngắn hạn. Chăm sóc nội trú bao gồm nhà ở, bữa ăn, theo dõi liên tục tình trạng của hội viên và các dịch vụ khác như điều phối dịch vụ chuyên chở đến các cuộc hẹn.

- ***Dịch vụ chăm sóc tạm thay thế***
  - Hỗ trợ ngắn hạn cho người chăm sóc hội viên. Hội viên có thể nhận được dịch vụ dành cho người chăm sóc tại nhà hoặc tại cơ sở được chấp thuận theo giờ, theo ngày hoặc theo đêm khi cần thiết.
- ***Chương trình phát triển chức năng ban ngày***
  - Hội viên đang trong tình trạng vô gia cư, có nguy cơ bị vô gia cư hoặc trước đây đã bị vô gia cư, nhận được tư vấn của một người chăm sóc được đào tạo về các kỹ năng tự lực, xã hội và thích ứng cần thiết để sống thành công trong cộng đồng. Những kỹ năng này bao gồm sử dụng phương tiện giao thông công cộng, nấu ăn, dọn dẹp, quản lý tài chính cá nhân, xử lý và đáp ứng phù hợp với các cơ quan và nhân viên chính quyền, cũng như phát triển và duy trì mối quan hệ giữa các cá nhân. Hỗ trợ này có thể được cung cấp tại nhà của hội viên hoặc tại một môi trường ngoài nhà, không phải là cơ sở.
- ***Chuyển tiếp/chuyển hướng từ cơ sở điều dưỡng sang cơ sở hỗ trợ sinh sống***
  - Hội viên sống tại nhà hoặc trong cơ sở điều dưỡng được chuyển đến cơ sở hỗ trợ sinh sống để sống trong cộng đồng của họ và tránh phải đưa vào cơ sở điều dưỡng khi có thể. Các cơ sở hỗ trợ sinh sống cung cấp dịch vụ để thiết lập nơi cư trú tại cơ sở cộng đồng như hỗ trợ các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, giám sát thuốc và nhân viên chăm sóc trực tiếp 24 giờ tại cơ sở.
- ***Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng/chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng sang nhà ở***
  - Hội viên chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng sang nơi cư trú riêng, tại đây họ sẽ chịu trách nhiệm tự chi trả các chi phí của mình, nhận được tiền tài trợ cho các dịch vụ thiết lập như tiền đặt cọc, phí thiết lập dịch vụ tiện ích và các thiết bị liên quan đến sức khỏe, như máy điều hòa không khí, máy sưởi hoặc giường bệnh viện.
- ***Dịch vụ chăm sóc cá nhân và nội trợ***
  - Hội viên cần hỗ trợ về Hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc Hoạt động sinh hoạt hàng ngày có dùng dụng cụ nhận được hỗ trợ tại nhà như tắm rửa hoặc cho ăn, chuẩn bị bữa ăn, đi chợ và đi cùng đến các cuộc hẹn y tế.
- ***Sửa lại môi trường để hỗ trợ tiếp cận (Sửa đổi nhà)***
  - Hội viên được sửa đổi cần thiết cho ngôi nhà họ ở để đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của họ, và cho phép họ hoạt động chức năng được độc lập hơn. Sửa đổi nhà ở có thể bao gồm đường dốc và thanh vịn, cửa mở rộng cho các hội viên sử dụng xe lăn, ghế nâng chạy dọc cầu thang hoặc cải tạo phòng tắm sao cho xe lăn ra vào được.
- ***Thực phẩm hỗ trợ y tế/Bữa ăn được điều chỉnh riêng theo yêu cầu y tế***
  - Hội viên nhận được các bữa ăn dinh dưỡng, chế biến sẵn và thực phẩm lành mạnh để hỗ trợ nhu cầu sức khỏe của họ. Hội viên cũng nhận được phiếu quà tặng để mua thực phẩm lành mạnh và/hoặc nhận giáo dục về dinh dưỡng.
- ***Trung tâm giúp tỉnh rượu***
  - Hội viên bị phát hiện say xỉn nơi công cộng sẽ được cung cấp môi trường an toàn, hỗ trợ trong thời gian ngắn để giúp tỉnh rượu. Trung tâm giúp tỉnh rượu cung cấp các dịch vụ như phân loại tình trạng y tế,

giường tạm thời, bữa ăn, giáo dục và tư vấn về sử dụng chất gây nghiện và liên kết với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

- ***Điều trị bệnh hen suyễn***
  - Hội viên được sửa đổi cần thiết cho ngôi nhà họ ở để tránh các cơn hen suyễn cấp tính do các tác nhân kích thích từ môi trường như nấm mốc. Các sửa đổi có thể bao gồm máy hút bụi có lọc, máy hút ẩm, bộ lọc không khí và cải thiện hệ thống thông gió.

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về Hỗ trợ trong cộng đồng phù hợp, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Cấy ghép bộ phận cơ thể chính

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Ở Quận Los Angeles, luật tiểu bang quy định rằng trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để quyết định xem trẻ có đủ điều kiện tham gia CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện tham gia CCS, chương trình sẽ bảo hiểm cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, L.A. Care sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho tình trạng y tế của trẻ, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định rằng quý vị có thể cần cấy ghép bộ phận cơ thể chính, L.A. Care sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng y tế của quý vị, L.A. Care sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Những ca cấy ghép bộ phận cơ thể mà L.A. Care bảo hiểm bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

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

Chương trình y khoa đường phố

Các hội viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể nhận các dịch vụ được bảo hiểm từ các nhà cung cấp dịch

vụ y khoa đường phố trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của L.A. Care. Các hội viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ y khoa đường phố của L.A. Care làm bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của họ, nếu nhà cung cấp dịch vụ y khoa đường phố đáp ứng các quy tắc về tính đủ điều kiện của PCP và đồng ý là PCP của hội viên. Để tìm hiểu thêm về chương trình y khoa đường phố của L.A. Care, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Dịch vụ giá trị gia tăng

Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp (Transitional Care Services, TCS)

Hội viên Medi-Cal L.A. Care gần đây đã nhập viện hội đủ điều kiện tham gia chương trình Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp (TCS). Hội viên nhận được hỗ trợ để đảm bảo họ có các dịch vụ và nguồn lực phù hợp để trở về nhà an toàn. Chương trình TCS có thể hỗ trợ hội viên đặt lịch hẹn với bác sĩ, giảm sử dụng phòng cấp cứu, tiếp cận nguồn lực cộng đồng, tìm người chăm sóc, quản lý thuốc và học cách sử dụng quyền lợi. Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, lên lịch các cuộc hẹn y tế theo dõi, điều phối dịch vụ chuyên chở và giới thiệu để được nhận hỗ trợ dành cho người chăm sóc.

Để biết thêm thông tin về chương trình TCS, hãy gọi số **1-888-524-4832**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Y tế từ xa

Đối tác phụ trách quyền lợi y tế từ xa của L.A. Care, Teladoc®, có các bác sĩ được cấp phép 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc một cách thuận tiện từ nhà riêng của mình khi quý vị không thể liên hệ được với PCP.

Cách tiếp cận Teladoc:

1. Thiết lập tài khoản của quý vị tại Teladoc.com. Quý vị sẽ cần số ID hội viên của mình
2. Yêu cầu một buổi thăm khám thông qua tổng đài của Teladoc, trang mạng dành cho hội viên hoặc ứng dụng di động bất kỳ lúc nào.
3. Tiếp cận dịch vụ chăm sóc cần thiết ngay lập tức

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập lacare.org/teladoc

Phòng khám đơn lẻ

Là hội viên Medi-Cal L.A. Care, quý vị có thể sử dụng các phòng khám đơn lẻ không cần hẹn trước MinuteClinic® làm lựa chọn chăm sóc. Khi quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, MinuteClinic là cách để quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cho một số vấn đề sức khỏe không đe dọa đến tính mạng.

Có thể tìm thấy các phòng khám đơn lẻ MinuteClinic trong một số cửa hàng CVS Pharmacy. Họ có đội ngũ nhân viên là các bác sĩ điều dưỡng có thể chẩn đoán, điều trị và kê toa cho một số chứng bệnh, chấn thương và tình trạng da nhẹ. Có sẵn một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho phụ nữ, cũng như chủng ngừa cho những người từ 19 tuổi trở lên. Quý vị không cần có cuộc hẹn và quý vị không cần sự phê duyệt trước trước khi đến thăm khám.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Cách tiếp cận MinuteClinic:

1. Sử dụng danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của L.A. Care để tìm một phòng khám Minute Clinic gần chỗ quý vị
2. Xem thời gian chờ và lập kế hoạch thăm khám của quý vị trên trang mạng của Minute Clinic
3. Nhận dịch vụ chăm sóc tại chỗ tại một phòng khám Minute Clinic. Quý vị sẽ cần thẻ ID hội viên và một mẫu đơn ID

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập lacare.org/minuteclinic.

L.A. Care Connect

L.A. Care Connect là cổng thông tin hội viên trực tuyến của quý vị. Với tài khoản L.A. Care Connect, quý vị có thể:

- In hoặc xem thẻ ID hội viên của mình để sử dụng tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà thuốc
- Xem thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm tính hội đủ điều kiện
- Gửi yêu cầu thay đổi PCP
- Trò chuyện trực tiếp với y tá vào thời gian thuận tiện cho quý vị
- Tìm một bác sĩ hoặc tìm kiếm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ
- Kết nối với My *Health In Motion*™ để biết những chương trình đáp ứng nhu cầu sức khỏe của quý vị

Để bắt đầu, quý vị sẽ cần số ID hội viên và địa chỉ email hợp lệ để tạo tài khoản trực tuyến bằng cách làm theo các bước sau:

- Truy cập https://members.lacare.org
- Nhấp vào "Create an Account" (Tạo một tài khoản) bên dưới nút Gửi

My Health In Motion™

L.A. Care cung cấp một cổng thông tin chăm sóc sức khỏe và giữ gìn sức khỏe trực tuyến có tên là My *Health In Motion*™. Để đăng nhập vào My *Health In Motion*™, trước tiên quý vị phải thiết lập tài khoản L.A. Care Connect để truy cập các tính năng sau:

- Đánh giá tình trạng giữ gìn sức khỏe, sau đó là báo cáo sức khỏe cá nhân
- Công cụ theo dõi sức khỏe và khả năng kết nối với các thiết bị như Fitbit
- Hội thảo về sức khỏe trực tuyến có tính tương tác
- Chương trình huấn luyện sức khỏe toàn diện
- Thư viện thông tin sức khỏe

Truy cập MyHIM™ mọi lúc, mọi nơi – từ máy tính, điện thoại, Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care và ngay cả Thư viện công cộng.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Cách bắt đầu:

- Truy cập lacare.org và nhấp vào "Member Sign-In" (Đăng nhập hội viên)
- Nhấp vào tab "My Health In Motion™" và bắt đầu tạo hồ sơ của quý vị.

Nếu quý vị cần giúp đỡ, quý vị có thể liên hệ với các huấn luyện viên sức khỏe của chúng tôi theo số **1.855.856.6943**

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

L.A. Care không bảo hiểm cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận những dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. L.A. Care sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được chương trình khác bảo hiểm chứ không phải L.A. Care. Phần này liệt kê một số các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Thuốc theo toa ngoại trú

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, là chương trình thuộc Medi-Cal FFS bảo hiểm. L.A. Care có thể bảo hiểm cho một số loại thuốc mà nhà cung cấp dịch vụ cung cấp trong văn phòng hoặc phòng khám. Nếu nhà cung cấp dịch vụ kê toa cho quý vị các loại thuốc được cung cấp tại văn phòng bác sĩ, trung tâm truyền dịch, những loại thuốc này có thể được coi là thuốc do bác sĩ cho dùng.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không dựa vào nhà thuốc cho dùng một loại thuốc, thuốc đó sẽ được bảo hiểm theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc có trong Danh sách thuốc có hợp đồng Medi-Cal Rx.

Đôi khi quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh sách thuốc có hợp đồng. Những loại thuốc này cần được chấp thuận trước khi quý vị có thể mua tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị đang cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc cấp cứu do nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không phải cấp cứu. Nếu Medi-Cal Rx từ chối, họ sẽ gửi thư cho quý vị để thông báo lý do. Họ sẽ thông báo cho quý vị biết quý vị có những lựa chọn nào. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem phần "Khiếu nại" ở Chương 6 của cẩm nang này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh sách thuốc có hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao

Danh sách thuốc có hợp đồng, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**. Hoặc truy cập trạng mạng của Medi-Cal Rx tại https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Nhà thuốc

Nếu quý vị muốn mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận thuốc theo toa của mình từ nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại địa chỉ:
https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần với quý vị hoặc nhà thuốc có thể gửi thuốc theo toa cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**.

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc của quý vị bằng phương tiện điện tử. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể cung cấp cho quý vị một bản in toa thuốc để mang đến nhà thuốc. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ xác định quyền Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị. Nhớ cho nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng và mọi dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có thắc mắc về toa thuốc của mình, vui lòng hỏi dược sĩ.

Hội viên cũng có thể nhận được dịch vụ chuyên chở từ L.A. Care để đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chuyên chở, vui lòng xem "Các quyền lợi dịch vụ chuyên chở trong các tình huống không phải cấp cứu" ở Chương 4 của cẩm nang này.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, SMHS)

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận thay vì L.A. Care. Các dịch vụ này bao gồm SMHS cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí nhận dịch vụ của SMHS. SMHS có thể bao gồm những dịch vụ chăm sóc ngoại trú, điều trị tại nhà và chăm sóc nội trú sau:

Dịch vụ chăm sóc ngoại trú:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý hồ sơ có mục tiêu
- Dịch vụ trị liệu hành vi được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Điều phối chăm sóc tăng cường (intensive care coordination, ICC) được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (intensive home-based services, IHBS) được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Nuôi trẻ tạm thời trị liệu (therapeutic foster care, TFC) được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng di động
- Dịch vụ hỗ trợ ngang hàng (Peer Support Services, PSS)

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Dịch vụ điều trị tại nhà:

- Dịch vụ điều trị tại nhà cho người lớn
- Dịch vụ điều trị tại nhà cho người bị khủng hoảng

Dịch vụ chăm sóc nội trú:

- Dịch vụ điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về SMHS mà chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận.

Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, vui lòng truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu L.A. Care xác định rằng quý vị cần các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận, L.A. Care sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ trong chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận.

Dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

L.A. Care khuyến khích các hội viên muốn được hỗ trợ về việc sử dụng rượu bia hoặc chất gây nghiện khác nhận được sự chăm sóc. Dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện có sẵn từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát, chẳng hạn như cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú và khoa cấp cứu và từ các nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện chuyên khoa. Các chương trình bảo hiểm sức khỏe hành vi của quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, hãy gọi cho Sở Y Tế Công Cộng, Ban Phòng Ngừa và Kiểm Soát Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (Department of Public Health, Substance Abuse Prevention and Control, DPH-SAPC) theo số: **1-800-854-7771**.

Hội viên L.A. Care có thể thực hiện đánh giá để giới thiệu họ đến các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và ưu tiên sức khỏe của họ. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ có sẵn bao gồm điều trị ngoại trú, điều trị tại nơi cư trú và thuốc điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện (còn được gọi là Thuốc Điều Trị Chứng Nghiện hay gọi tắt là MAT), chẳng hạn như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cho hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nhận những dịch vụ này. Các hội viên được xác định nhận các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện được giới thiệu đến ban của quận để điều trị. Để tìm trực tuyến số điện thoại của tất cả các quận, vui lòng truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

L.A. Care sẽ cung cấp hoặc sắp xếp để MAT được cung cấp trong cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Điều trị ngoại trú
- Điều trị ngoại trú chuyên sâu
- Quản lý hồ sơ

- Thuốc điều trị chứng nghiện (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- Quản lý cai nghiện (giải độc)
- Điều trị tại nơi cư trú
- Dịch vụ trợ giúp phục hồi
- Nhà ở kết hợp phục hồi
- Giải độc nội trú tự nguyện nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí

Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (California Children's Services, CCS)

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

Nhân viên CCS của quận sẽ quyết định xem quý vị hoặc con quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CCS hay không. L.A. Care không quyết định tính hội đủ điều kiện tham gia CCS. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận được loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị cho con quý vị theo tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS. L.A. Care sẽ tiếp tục bảo hiểm cho các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS như thể chất, vắc-xin và khám sức khỏe cho trẻ em.

L.A. Care không bảo hiểm cho các dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để CCS bảo hiểm cho những dịch vụ này, CCS phải chấp thuận các nhà cung cấp dịch vụ, dịch vụ và thiết bị.

CCS bảo hiểm cho hầu hết các tình trạng sức khỏe. Ví dụ về các tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Tiểu đường
- Các vấn đề về bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở hàm ếch/hở môi
- Tật nứt đốt sống
- Mất khả năng thính giác
- Đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- HIV/AIDS
- Thương tích đầu, não bộ hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng khấp khểnh nghiêm trọng

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con của quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, trẻ sẽ tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ L.A. Care.

Để tìm hiểu thêm về CCS, vui lòng truy cập https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs. Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Chi phí chuyên chở và đi lại đối với CCS

Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở, bữa ăn, chỗ ở và các chi phí khác, chẳng hạn như đỗ xe, phí cầu đường nếu quý vị hoặc gia đình cần trợ giúp để đến một cuộc hẹn y tế liên quan đến tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS và không có nguồn trợ giúp nào khác. Gọi cho L.A. Care và yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) trước khi quý vị tự trả chi phí chuyên chở, ăn uống và chỗ ở. L.A. Care cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu và phi y tế như đã nêu trong Chương 4 "Các quyền lợi và dịch vụ" trong cẩm nang này.

Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại mà quý vị tự trả được xác định là cần thiết và L.A. Care xác minh rằng quý vị đã cố gắng tìm phương tiện chuyên chở thông qua L.A. Care, L.A. Care sẽ trả lại tiền cho quý vị. Chúng tôi phải trả lại tiền cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ khi quý vị gửi biên lai và bằng chứng theo yêu cầu về chi phí chuyên chở.

Các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (home and community-based services, HCBS) ngoài phạm vi dịch vụ CCS

Nếu quý vị đủ điều kiện đăng ký tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng không liên quan đến tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS nhưng cần thiết để quý vị có thể ở trong môi trường cộng đồng thay vì cơ sở. Ví dụ: Nếu quý vị cần sửa nhà để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường cộng đồng, L.A. Care không thể thanh toán những chi phí đó giống như tình trạng liên quan đến CCS. Tuy nhiên, nếu quý vị đã đăng ký tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể được bảo hiểm sửa nhà nếu việc này là cần thiết về mặt y tế để ngăn chặn tình trạng đưa vào sống trong cơ sở.

Miễn trừ 1915(c) Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (HCBS)

6 chương trình miễn trừ 1915(c) Medi-Cal của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người đáng lẽ cần được chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường tại cộng đồng mà họ chọn. Medi-Cal có một thỏa thuận với Chính Phủ Liên Bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Những dịch vụ này được cung cấp theo các chương trình miễn trừ không được tính phí cao hơn mức độ chăm sóc thay thế của cơ sở. Người nhận Miễn Trừ HCBS phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện. Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có giới hạn về số lượng trên toàn Tiểu Bang California và/hoặc có thể có danh sách chờ. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) bao gồm:

- Miễn Trừ Hỗ Trợ Sinh Sống (Assisted Living Waiver, ALW) của California
- Miễn Trừ cho Cá Nhân Bị Khuyết Tật Phát Triển trong Chương Trình Tự Xác Định (Self-Determination Program, SDP) của California

- Miễn Trừ HCBS cho Người Dân California Bị Khuyết Tật Phát Triển (HCBS-DD)
- Miễn Trừ Lựa Chọn Thay Thế Tại Nhà và Trong Cộng Đồng (Home and Community-Based Alternative, HCBA)
- Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), trước đây gọi là Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (HIV/AIDS)
- Chương Trình Dịch Vụ Đa Mục Đích cho Người Cao Tuổi (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Để tìm hiểu thêm về Các Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal, vui lòng truy cập https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx. Hoặc gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà (In-Home Supportive Services, IHSS)

Chương trình Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà (IHSS) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà là một phương pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc tại một nơi khác không phải là nhà riêng cho những người đủ điều kiện hưởng Medi-Cal, bao gồm người già, người mù và/hoặc người khuyết tật. IHSS cho phép người tham gia chương trình ở an toàn trong nhà riêng của họ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và quý vị sẽ có nguy cơ bị đưa vào dịch vụ chăm sóc tại một nơi khác không phải là nhà riêng nếu quý vị không nhận được các dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ thực hiện một đánh giá nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm về IHSS có sẵn trong quận của quý vị, vui lòng truy cập https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.

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

L.A. Care và Medi-Cal sẽ không bảo hiểm một số dịch vụ. Các dịch vụ mà L.A. Care hoặc Medi-Cal không bảo hiểm, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF) bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở các nghiên cứu về vô sinh hoặc các thủ thuật để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Duy trì khả năng sinh sản
- Dịch vụ thử nghiệm
- Sửa đổi xe
- Phẫu thuật thẩm mỹ

L.A. Care có thể bảo hiểm cho một dịch vụ không được bảo hiểm nếu dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải gửi yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) cho L.A. Care kèm theo lý do tại sao quyền lợi không được bảo hiểm lại cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

L.A. Care luôn theo dõi những thay đổi và tiến bộ trong công nghệ chăm sóc sức khỏe bằng cách nghiên cứu các biện pháp điều trị, thuốc men, các thủ thuật và máy móc mới. Đây cũng được gọi là "công nghệ mới." L.A. Care tuân theo công nghệ mới để đảm bảo các hội viên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. L.A. Care xem xét công nghệ mới cho các thủ thuật y tế và sức khỏe tâm thần, dược phẩm và thiết bị. Yêu cầu xem xét công nghệ mới có thể xuất phát từ hội viên, bác sĩ, tổ chức, bác sĩ duyệt xét của L.A. Care hoặc nhân viên khác.

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

Các hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt ngay sau khi đăng ký tham gia. Điều này đảm bảo rằng họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, chăm sóc sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích về các dịch vụ này.

Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên dưới 21 tuổi được bảo hiểm miễn phí cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách dưới đây bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện mọi khiếm khuyết và chẩn đoán về thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được bảo hiểm bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và khám sức khỏe cho thanh thiếu niên (những buổi khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (chích ngừa)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm liệu pháp tâm lý dành cho cá nhân, nhóm và gia đình (dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) được quận bảo hiểm)
- Khám sàng lọc trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (Adverse childhood experiences, ACE)
- Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên thuộc Các Nhóm Được Tập Trung Hỗ Trợ (Populations Of Focus, POF) (quyền lợi trong chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý (Managed Care Plan, MCP) Medi-Cal)
- Các xét nghiệm, bao gồm cả khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được bảo hiểm theo Medi-Cal Dental)

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Dịch vụ thính giác (được Dịch Vụ cho Trẻ Em California (CCS) bảo hiểm cho trẻ em đủ tiêu chuẩn (L.A. Care sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS).
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà, chẳng hạn như y tá túc trực riêng (Private Duty Nursing, PDN), trị liệu về chức năng hoạt động, vật lý trị liệu cũng như thiết bị và vật tư y tế.

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên (còn được gọi là Chương Trình Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)). Có thể tìm thấy thông tin bổ sung cho các hội viên về Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên tại đây, https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx. Các dịch vụ Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên được khuyến nghị bởi hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị duy trì sức khỏe sẽ được bảo hiểm miễn phí cho quý vị. Để đọc hướng dẫn Bright Futures, hãy truy cập https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Quản Lý Chăm Sóc Nâng Cao (ECM) là quyền lợi trong chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý (MCP) Medi-Cal được cung cấp ở tất cả các quận của California để hỗ trợ quản lý chăm sóc toàn diện cho các hội viên MCP có nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được phục vụ bởi một hoặc nhiều nhân viên quản lý trường hợp hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống cung cấp dịch vụ phân mảnh, ECM giúp điều phối giữa các hệ thống. Trẻ em và thanh thiếu niên thuộc các nhóm được tập trung hỗ trợ hội đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trong tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ sử dụng bệnh viện hoặc khoa cấp cứu (Emergency Department, ED) có thể tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu điều trị sức khỏe tâm thần nghiêm trọng và/hoặc rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, SUD)
- Trẻ em và thanh thiếu niên đăng ký tham gia Dịch vụ cho trẻ em California (CCS) hoặc Mô hình trẻ em toàn diện (Whole Child Model, WCM) của CCS với các nhu cầu bổ sung ngoài tình trạng đáp ứng điều kiện của CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên tham gia phúc lợi trẻ em

Có thể tìm thấy thông tin bổ sung về ECM tại đây: https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf

Ngoài ra, Nhân viên quản lý việc chăm sóc trưởng nhóm ECM được đặc biệt khuyến khích thực hiện khám sàng lọc cho hội viên ECM để tìm các nhu cầu về dịch vụ Hỗ trợ trong cộng đồng do MCP cung cấp dưới dạng các lựa chọn thay thế hiệu quả về chi phí cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống—và giới thiệu đến các Hỗ trợ trong cộng đồng đó khi hội đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ trợ trong cộng đồng, bao gồm khắc phục bệnh hen suyễn, hướng dẫn tìm nhà ở, chăm sóc y tế tạm thay thế và các trung tâm giúp tỉnh rượu.

Hỗ trợ trong cộng đồng là các dịch vụ được chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý (MCP) Medi-Cal cung cấp và dành cho các hội viên Medi-Cal hội đủ điều kiện bất kể họ có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ ECM hay không.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Có thể xem thêm thông tin về Hỗ trợ trong cộng đồng tại đây: https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf

Một số dịch vụ có sẵn thông qua Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên, chẳng hạn như PDN, được coi là các dịch vụ bổ trợ. Những dịch vụ này không dành cho hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận những dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con quý vị có thể phải đăng ký tham gia chương trình miễn trừ 1915(c) Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (HCBS) hoặc các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) khác vào hoặc trước khi bước sang tuổi 21. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ trợ thông qua Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên và sẽ sớm bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với L.A. Care để trao đổi về các lựa chọn duy trì chăm sóc liên tục.

Khám sức khỏe và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện tình trạng ốm đau, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây ra vấn đề. Việc khám sức khỏe định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị tìm ra các vấn đề. Các vấn đề có thể bao gồm y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính giác, sức khỏe tâm thần và mọi rối loạn sử dụng chất gây nghiện (rượu bia hoặc ma túy). L.A. Care bảo hiểm cho các dịch vụ khám sức khỏe để khám sàng lọc vấn đề (bao gồm cả đánh giá mức độ chì trong máu) bất cứ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi đó không phải là trong quá trình kiểm tra sức khỏe thông thường của quý vị hoặc con quý vị.

Ngoài ra, chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm chủng ngừa (chích ngừa) mà quý vị hoặc con quý vị cần. L.A. Care phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã đăng ký tham gia được chủng ngừa (chích ngừa) cập nhật mới nhất khi trẻ có buổi thăm khám với bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Con quý vị cần khám sức khỏe ở những độ tuổi sau:

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

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Toàn bộ lịch sử và khám sức khỏe thể chất toàn bộ cơ thể
- Chủng ngừa (chích ngừa) phù hợp với lứa tuổi (California thực hiện theo lịch của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ dựa trên hướng dẫn Bright Futures: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Các xét nghiệm, bao gồm cả khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính giác
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Trong quá trình khám sức khỏe hoặc khám sàng lọc, nếu bác sĩ phát hiện thấy một vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y tế thêm. L.A. Care sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc đó miễn phí, bao gồm:

- Bác sĩ, bác sĩ điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Chủng ngừa (chích ngừa) để duy trì sức khỏe cho quý vị
- Vật lý trị liệu, trị liệu âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu về chức năng hoạt động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm cả thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm cả máy trợ thính khi không được CCS bảo hiểm
- Điều trị sức khỏe hành vi đối với các tình trạng sức khỏe, chẳng hạn như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý hồ sơ và giáo dục sức khỏe
- Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo là phẫu thuật để sửa và chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường

Khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đăng ký tham gia L.A. Care nên được khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu trong thời gian từ 12 đến 24 tháng tuổi hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu chưa được xét nghiệm trước đó. Trẻ em có thể được khám sàng lọc chì trong máu nếu cha mẹ hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng một sự thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.

Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

L.A. Care sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận được các dịch vụ cần thiết. Một điều phối viên chăm sóc của L.A. Care có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Trợ giúp điều phối việc chăm sóc cho các dịch vụ có sẵn thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS), chẳng hạn như:
  - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn lạm dụng chất gây nghiện
  - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác quý vị có thể nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng 4 đến 6 tháng, quá trình "mọc răng" sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn cho buổi thăm khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy điều kiện nào đến trước.
Những dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây được miễn phí hoặc với chi phí thấp dành cho:

Trẻ từ 0-3 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ nhỏ
- Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ nhỏ
- Các lần khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn) chụp quang tuyến X
- Vệ sinh răng (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Vecni florua (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây tê (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 4-12 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến X

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Vecni florua (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Vệ sinh răng (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Trám răng hàm
- Trám răng
- Ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây tê (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Vecni florua (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Vệ sinh răng (6 tháng một lần và đôi khi tần suất nhiều hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Mão răng
- Ống tủy chân răng
- Răng giả một phần và toàn phần
- Lấy cao răng và nạo túi nha chu
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây tê (nếu cần thiết về mặt y tế)

* Nhà cung cấp dịch vụ nên cân nhắc dùng an thần và gây mê toàn thân khi họ xác định và cung cấp tài liệu chứng minh lý do gây tê tại chỗ không phù hợp về mặt y tế và việc điều trị nha khoa đã được phê duyệt trước hoặc không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Đây là một số lý do gây tê cục bộ không thể được sử dụng và an thần hoặc gây mê toàn thân có thể được sử dụng thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân phản ứng với những nỗ lực của nhà cung cấp dịch vụ trong việc điều trị
- Thủ thuật phẫu thuật hoặc phục hồi lớn
- Trẻ không có sự hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại vị trí tiêm
- Không dùng được thuốc gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi cho Chương Trình Medi-Cal Dental theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** hoặc **711**). Hoặc truy cập https://smilecalifornia.org/.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình đang gặp khó khăn khi học tập ở trường, hãy trao đổi với bác sĩ, giáo viên hoặc quản trị viên của trường học. Ngoài các quyền lợi y tế của quý vị do L.A. Care bảo hiểm, có những dịch

vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị tại trường học bao gồm:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Vật lý trị liệu
- Trị liệu về chức năng hoạt động
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ Công tác Xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Dịch vụ chuyên chở đến và đi từ trường

Những dịch vụ này được cung cấp và chi trả bởi Bộ Giáo Dục California. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh để giúp ích tốt nhất cho con quý vị.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Khiếu nại** (**than phiền**) là khi quý vị gặp một vấn đề hoặc không hài lòng với L.A. Care hoặc nhà cung cấp dịch vụ hay dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Sử dụng **kháng cáo** khi quý vị không đồng ý với quyết định của L.A. Care về việc thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không bảo hiểm cho các dịch vụ đó.

Quý vị cũng có quyền nộp đơn khiếu nại và kháng cáo cho L.A. Care để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không tước đi bất kỳ quyền và biện pháp giải quyết pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả thù khi quý vị nộp đơn khiếu nại lên chúng tôi hoặc báo cáo vấn đề. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Quý vị có thể liên hệ với L.A. Care trước để thông báo cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Nói cho chúng tôi về vấn đề của quý vị. Đối với các vấn đề về khiếu nại, than phiền và kháng cáo, quý vị cũng có thể liên lạc với chúng tôi theo địa chỉ:

- Điện thoại: **1-888-839-9909** (TTY **711**)
- Fax: **1-213-438-5748**
- Địa chỉ bưu chính: L.A. Care Health Plan
  Appeals & Grievances Department
  1200 W. 7th Street
  Los Angeles, CA 90017
- Trực tuyến: https://www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form hoặc gửi email tới civilrightscoordinator@lacare.org

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California (California Department of Managed Health Care, DMHC). Yêu cầu DMHC xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành Duyệt xét y tế độc lập (IMR). Nếu vấn đề của quý vị mang tính khẩn cấp, chẳng hạn như liên quan đến một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi cho Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) ngay lập tức mà không cần phải nộp khiếu nại hoặc kháng cáo trước cho L.A. Care. Quý vị có thể gọi cho DMHC miễn phí theo số **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891** hoặc **711**). Hoặc truy cập: https://www.dmhc.ca.gov.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên thuộc chương trình Chăm Sóc Được Quản Lý Medi-Cal của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California cũng có thể giúp đỡ. Chương trình có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe. Chương trình cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách xác định tính hội đủ điều kiện của quận về tính hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc có thể nộp đơn than phiền của mình cho ai, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-800-541-5555**.

Khiếu nại

Khiếu nại (than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ quý vị nhận được từ L.A. Care hoặc nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn trong việc nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gửi khiếu nại cho L.A. Care bất cứ lúc nào bằng điện thoại, bằng văn bản qua đường bưu điện hoặc trực tuyến. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại khi có sự cho phép của quý vị.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do khiếu nại của quý vị.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) và yêu cầu họ gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn này. Hãy đảm bảo ghi tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

  Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện tới:

  L.A. Care Health Plan
  Appeals & Grievances Department
  1200 W. 7th Street
  Los Angeles, CA 90017

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

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

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền mẫu khiếu nại của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, L.A. Care sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác thông báo về kết quả chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho L.A. Care về khiếu nại không phải về bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế, hoặc điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và khiếu nại được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị gặp một vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối lo ngại về tình trạng sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của mình trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại và liệu chúng tôi có đẩy nhanh khiếu nại hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không đẩy nhanh khiếu nại, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả nếu quý vị tin rằng mối lo ngại của mình đủ điều kiện để được duyệt xét cấp tốc, L.A. Care không trả lời quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của L.A. Care.

Khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không thuộc thủ tục khiếu nại của L.A. Care hoặc hội đủ điều kiện được duyệt xét theo thủ tục Duyệt xét y tế độc lập. Hội viên có thể gửi đơn khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**. Hoặc truy cập https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Khiếu nại liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được duyệt xét theo thủ tục Duyệt xét y tế độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Quý vị có thể tìm mẫu đơn Duyệt xét y tế độc lập/Khiếu nại và các hướng dẫn trực tuyến tại trang mạng của DMHC: https://www.dmhc.ca.gov/.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là yêu cầu L.A. Care xem xét và thay đổi quyết định chúng tôi đã đưa ra về dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị thư Thông báo Hành động (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể yêu cầu kháng cáo từ chúng tôi khi được sự cho phép của quý vị bằng văn bản.

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ L.A. Care. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm dừng hoặc dừng một dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có thể tiếp tục nhận được dịch vụ đó trong khi chờ quyết định về kháng cáo của mình. Điều này được gọi là Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết. Để nhận được Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết, quý vị phải yêu cầu kháng cáo từ chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi

cho biết các dịch vụ của quý vị sẽ dừng lại, tùy theo ngày nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ tiếp tục trong khi quý vị chờ quyết định kháng cáo của mình.

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

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị kháng cáo.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) và yêu cầu họ gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn này. Hãy đảm bảo ghi tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

  Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện tới:

  L.A Care Health Plan
  Appeals & Grievances Department
  1200 W. 7th Street
  Los Angeles, CA 90017

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

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng cáo hoặc Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, L.A. Care sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định Kháng Cáo (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định về kháng cáo cho quý vị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với DMHC.

Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về các vấn đề tương tự. Trong trường hợp này, phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề của quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi phiên Điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để quyết định về

kháng cáo sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cấp duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo

Nếu quý vị yêu cầu kháng cáo và nhận được thư NAR cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận thư NAR và thời gian đã qua 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu phiên **Điều trần cấp Tiểu bang** từ Ban Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349**). Quý vị cũng có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trực tuyến tại https://www.cdss.ca.gov. Có thể tìm thấy nhiều cách yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu bang hơn trong "Điều trần cấp Tiểu bang" ở phần sau của chương này.
- Nộp mẫu đơn Duyệt xét y tế độc lập/Khiếu nại lên Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) để xem xét quyết định của L.A. Care. Nếu khiếu nại của quý vị đủ điều kiện cho quy trình Duyệt xét y tế độc lập (IMR). Của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc L.A. Care sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà L.A. Care phải tuân theo.

  Số điện thoại miễn phí của DMHC là **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Quý vị có thể tìm mẫu đơn IMR/Khiếu nại và các hướng dẫn trực tuyến tại trang mạng của DMHC: https://www.dmhc.ca.gov.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho phiên Điều trần cấp Tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền được nhận cả phiên Điều trần cấp Tiểu bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về các vấn đề tương tự. Trong trường hợp này, phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi phiên Điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang và IMR.

Các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx sẽ không được L.A. Care xử lý. Để gửi đơn khiếu nại và kháng cáo về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**. Khiếu nại và kháng cáo liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được duyệt xét theo thủ tục Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với DMHC.

Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC thực hiện IMR cho các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến L.A. Care sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo lên L.A. Care đối với những mối lo ngại không khẩn cấp. Nếu quý vị không được L.A. Care trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của L.A. Care, thì sau đó quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang. Vì thế, nếu quý vị muốn IMR và phiên Điều trần cấp Tiểu bang, hãy nộp khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể.

Hãy nhớ rằng nếu quý vị yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về các vấn đề tương tự. Trong trường hợp này, phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề không đủ tiêu chuẩn nhận IMR, ngay cả khi phiên Điều trần cấp Tiểu bang đã diễn ra.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay mà không cần phải gửi đơn kháng cáo lên L.A. Care trước. Trường hợp này là khi mối lo ngại về sức khỏe của quý vị là vấn đề khẩn cấp, chẳng hạn như những lo ngại liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.

Nếu khiếu nại gửi tới DMHC của quý vị không đủ tiêu chuẩn cho IMR, DMHC sẽ vẫn duyệt xét khiếu nại của quý vị nhằm đảm bảo rằng L.A. Care đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng cáo về việc từ chối cung cấp dịch vụ.

Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị cần gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**) và áp dụng thủ tục khiếu nại của chương trình đó trước khi liên lạc với bộ. Việc áp dụng thủ tục khiếu nại này sẽ không làm mất bất cứ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục nào mà quý vị có thể có. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc khiếu nại đã quá 30 ngày mà vẫn chưa được giải quyết, quý vị có thể gọi cho cơ quan chúng tôi để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện yêu cầu Duyệt xét y tế độc lập (IMR) Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét khách quan về các quyết định y tế của một chương trình bảo hiểm sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề nghị, quyết định bảo hiểm cho các biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, cũng như tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Bộ cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng Internet của bộ www.dmhc.ca.gov có mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Điều trần cấp Tiểu bang

Điều trần cấp Tiểu bang là cuộc họp với L.A. Care và thẩm phán của Ban Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem L.A. Care có đưa ra quyết định chính xác hay không. Quý vị có quyền yêu cầu tổ chức phiên Điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo lên L.A. Care và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định mà chúng tôi đưa ra hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng cáo sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trong vòng 120 ngày tính từ ngày trên thư NAR của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết trong thời gian kháng cáo và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định tại phiên Điều trần cấp Tiểu bang, quý vị phải yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo NAR của chúng tôi hoặc trước ngày chúng tôi cho biết các dịch vụ của quý vị sẽ dừng lại, tùy theo ngày nào muộn hơn.

Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng tại phiên Điều trần cấp tiểu bang của quý vị, vui lòng liên hệ với L.A. Care 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ bằng cách gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số TYY **711**. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang khi được sự cho phép của quý vị bằng văn bản.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi.

Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi nếu L.A. Care không thông báo cho quý vị một cách chính xác hoặc đúng hạn về các dịch vụ của quý vị. Trường hợp này gọi là Cho rằng hết trách nhiệm. Dưới đây là một số ví dụ về Cho rằng hết trách nhiệm:

- Chúng tôi đã không cung cấp thông báo NOA hoặc NAR bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị
- Chúng tôi đã phạm sai lầm làm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi đã không cung cấp thông báo NOA cho quý vị
- Chúng tôi đã không cung cấp thông báo NAR cho quý vị
- Chúng tôi đã phạm sai lầm trong thông báo NAR
- Chúng tôi không đưa ra quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã xác định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng không phản hồi kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang theo những cách sau:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Điều Trần Tiểu Bang của CDSS theo số **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** hoặc **711**)
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của

quý vị và gửi qua đường bưu điện đến:

California Department of Social Services
State Hearing Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **Trực tuyến:** Yêu cầu phiên điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn đi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi email đến Scopeofbenefits@dss.ca.gov
  - Lưu ý: Nếu quý vị gửi qua email, có nguy cơ một người khác ngoài Ban Điều Trần Tiểu Bang có thể chặn email của quý vị. Cân nhắc sử dụng một phương thức an toàn hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Qua Fax:** Điền thông tin vào mẫu đơn kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi fax cho Ban Điều Trần Tiểu Bang theo số 916-309-3487 hoặc số miễn phí **1-833-281-0903**

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của L.A. Care. L.A. Care sẽ cho thẩm phán biết cách chúng tôi đã đưa ra quyết định của mình. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. L.A. Care phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để có một phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được bộ hồ sơ hoàn chỉnh của quý vị từ L.A. Care.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng nhà cung cấp dịch vụ hoặc người nhận Medi-Cal đã phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo bằng cách gọi số điện thoại kín đáo miễn phí tại **1-800-822-6222** hoặc gửi đơn khiếu nại trực tuyến tại địa chỉ https://www.dhcs.ca.gov/.

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

- Làm giả hồ sơ y tế
- Kê toa cho nhiều loại thuốc không cần thiết về mặt y tế

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn khi bác sĩ chuyên khoa không thực hiện dịch vụ
- Việc cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho hội viên là nỗ lực nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Người nhận quyền lợi có hành vi gian lận, hoang phí và lạm dụng, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Cho mượn, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ xác định quyền lợi (BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của một người khác
- Sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế hoặc phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, hoặc khi không có cuộc hẹn y tế hoặc toa thuốc cần đến nhận

Để báo cáo gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều nhất có thể thông tin về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp các ngày của các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

L.A. Care Health Plan
Special Investigation Unit
1200 W. 7th Street
Los Angeles, CA 90017

Quý vị cũng có thể gọi vào Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ theo số **1-800-400-4889**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, gửi thông tin qua email đến ReportingFraud@lacare.org, hoặc báo cáo thông tin trực tuyến tại địa chỉ lacare.ethicspoint.com.

Tất cả các báo cáo có thể được thực hiện ẩn danh

7. Quyền và trách nhiệm

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

Quyền của quý vị

Đây là các quyền của quý vị khi là hội viên của L.A. Care:

- Được đối xử một cách tôn trọng và phẩm cách, với cân nhắc về quyền riêng tư và sự cần thiết phải giữ kín đáo thông tin y tế của quý vị chẳng hạn như bệnh sử, tình trạng hoặc phương pháp điều trị tâm thần và thể chất, và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm dịch vụ được bảo hiểm, nhà cung cấp dịch vụ, bác sĩ cũng như quyền và trách nhiệm của hội viên
- Nhận được thông tin hội viên bằng văn bản được dịch đầy đủ sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo
- Đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên thuộc L.A. Care
- Có thể chọn một bác sĩ chăm sóc chính trong hệ thống của L.A. Care
- Tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
- Tham gia vào quá trình ra quyết định với nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của chính mình, bao gồm cả quyền từ chối điều trị
- Khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Biết lý do y tế khiến L.A. Care quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc) hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Nhận được điều phối chăm sóc
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi
- Nhận được các dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Xây dựng chỉ thị trước
- Yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

kháng cáo với L.A. Care và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về việc kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một phiên điều trần cấp tốc

- Hủy đăng ký tham gia L.A. Care và đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu
- Tiếp cận các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên
- Nhận được thông tin hội viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh và định dạng điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ Chức (Welfare and Institutions, W&I) mục 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức chế ngự hoặc cách ly nào mà được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù
- Thảo luận trung thực thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, cũng như yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR) mục 164.524 và 164.526
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Tiểu Bang đối xử
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Da Đỏ, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Nông Thôn, dịch vụ điều trị bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của L.A. Care theo luật liên bang
- Nhận tài liệu chương trình bằng văn bản miễn phí bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc bằng các định dạng khác (chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc bản in cỡ chữ lớn).

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của L.A. Care có các trách nhiệm sau:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng đối với bác sĩ của mình, tất cả các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên của họ. Quý vị có trách nhiệm phải đến các cuộc hẹn khám đúng giờ hoặc gọi cho văn phòng bác sĩ ít nhất 24 giờ trước cuộc hẹn khám để hủy hoặc hẹn lại
- Cung cấp thông tin chính xác và nhiều nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và L.A. Care
- Đi khám sức khỏe thông thường và cho bác sĩ biết về các vấn đề sức khỏe của mình trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Bàn bạc về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ của quý vị, triển khai và đồng ý với các mục tiêu, cố gắng hết mình để hiểu vấn đề về sức khỏe của quý vị, và tuân thủ kế hoạch điều trị và các hướng dẫn mà cả hai bên cùng đồng ý
- Cung cấp thông tin (trong phạm vi có thể) mà tổ chức và bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tổ chức cần để cung cấp dịch vụ chăm sóc
- Tuân theo các kế hoạch và hướng dẫn chăm sóc mà họ đã đồng ý với bác sĩ của mình
- Hiểu các vấn đề sức khỏe của họ và tham gia vào việc phát triển các mục tiêu điều trị đã được hai bên đồng thuận, ở mức độ có thể
- Báo cáo gian lận hoặc hành vi sai trái về chăm sóc sức khỏe cho L.A. Care. Quý vị có thể làm điều này mà không nêu tên bằng cách gọi số điện thoại miễn phí của Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ của L.A. Care theo số **1-800-400-4889**, vào trang web lacare.ethicspoint.com, hoặc gọi Đường Dây Nóng về Gian Lận và Lạm Dụng Medi-Cal của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California theo số điện thoại miễn phí **1-800-822-6222**
- Cung cấp địa chỉ gửi thư thực tế, chính xác của quý vị

Thông báo về không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. L.A. Care tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. L.A. Care không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ hay đối xử với mọi người khác biệt vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, quốc gia xuất xứ, nhận diện nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục.

L.A. Care cung cấp:

- Thiết bị hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, như:
  - Thông dịch viên đủ trình độ chuyên môn về ngôn ngữ dấu hiệu
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên đủ trình độ chuyên môn
  - Thông tin dạng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ bằng cách gọi số **1-888-839-9909**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, hãy gọi số TTY **711** để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Cách thức nộp đơn than phiền

Nếu quý vị cho rằng L.A. Care đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, quốc gia xuất xứ, nhận diện nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hay xu hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền lên Giám Đốc Tuân Thủ của L.A. Care Health Plan. Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ bằng cách gọi số **1-888-839-9909**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, hãy gọi số TTY **711** để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi qua đường bưu điện đến:

  L.A. Care Health Plan
  Giám Đốc Phụ Trách Vấn Đề Tuân Thủ
  1200 W. 7th Street
  Los Angeles, CA 90017

- **Gặp trực tiếp:** Vui lòng đến văn phòng bác sĩ hoặc L.A. Care và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của L.A. Care tại https://www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form hoặc gửi email đến địa chỉ civilrightscoordinator@lacare.org

Văn Phòng Dân Quyền – Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về vấn đề dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California qua điện thoại, qua đường bưu điện, hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1-916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, hãy gọi số **711** (Dịch vụ tiếp âm viễn thông).
- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư qua đường bưu điện đến:

  Deputy Director, Office of Civil Rights
  Department of Health Care Services
  Office of Civil Rights
  P.O. Box 997413, MS 0009
  Sacramento, CA 95899-7413

  Mẫu đơn khiếu nại được cung cấp trên trang https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Trực tuyến:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến:

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, hãy gọi số TTY **1-800-537-7697** hoặc **711** để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư qua đường bưu điện đến:

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

  Mẫu đơn khiếu nại được cung cấp trên trang https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng Tiếp Nhận Khiếu Nại thuộc Văn Phòng Dân Quyền tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp.

Các cách để tham gia với tư cách là hội viên

L.A. Care muốn được lắng nghe ý kiến từ quý vị. Cứ hai tháng một lần, L.A. Care tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những khía cạnh có hiệu quả và cách để L.A. Care có thể cải thiện. Các hội viên được mời tham gia. Hãy đến tham gia cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực của L.A. Care

L.A. Care có tám Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực (Regional Community Advisory Committees, RCAC) trên khắp Quận Los Angeles (RCAC đọc là "rack"). Nhóm này gồm các hội viên của L.A. Care, các nhà cung cấp dịch vụ, và người bảo vệ quyền lợi chăm sóc sức khỏe. Mục đích của họ là đem tiếng nói của các cộng đồng đến Hội Đồng Quản Trị của L.A. Care, cơ quan có vai trò hướng dẫn các chương trình chăm sóc sức khỏe để phục vụ các hội viên của chúng tôi. Chúng tôi khuyến khích quý vị tìm hiểu thêm về các cơ hội làm việc với ủy ban cố vấn. Nhóm thảo luận về cách cải thiện các chính sách của L.A. Care và chịu trách nhiệm:

- Giúp L.A. Care hiểu các vấn đề chăm sóc sức khỏe tác động đến người dân sống trong khu vực của quý vị
- Đóng vai trò là tai mắt của L.A. Care ở 8 khu vực RCAC xuyên suốt Quận Los Angeles
- Cung cấp thông tin sức khỏe cho mọi người trong cộng đồng của quý vị

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, vui lòng gọi đến đường dây điện thoại miễn phí về Tiếp Cận và Gắn Kết Cộng Đồng theo số **1-888-522-2732** (TTY **711**).

Các cuộc họp của Hội Đồng Quản Trị L.A. Care

Hội Đồng Quản Trị quyết định các chính sách cho L.A. Care. Ai cũng có thể tham dự các buổi họp này. Hội Đồng Quản Trị họp vào ngày thứ Năm đầu tiên mỗi tháng lúc 2 giờ chiều. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các cuộc họp của Hội Đồng Quản Trị và các cập nhật về lịch trình tại địa chỉ lacare.org

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Thông báo thực hành quyền riêng tư

Tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của L.A. Care để đảm bảo tính bảo mật của các hồ sơ y tế đã soạn thảo và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị ở độ tuổi có đủ năng lực hành vi để đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm thì quý vị không cần phải có sự chấp thuận của bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm ở phần "Chăm sóc nhạy cảm" trong cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu L.A. Care gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là "yêu cầu liên lạc bí mật". Nếu quý vị chấp thuận dịch vụ chăm sóc, L.A. Care sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác khi chưa có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, L.A. Care sẽ gửi thông tin liên lạc nhân danh quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ.

L.A. Care sẽ tôn trọng các yêu cầu của quý vị trong việc nhận thông tin liên lạc bí mật bằng mẫu đơn và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo rằng thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được đưa vào hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi các thông tin liên lạc này đến một địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu liên lạc bí mật sẽ kéo dài cho đến khi quý vị hủy bỏ hoặc gửi yêu cầu liên lạc bí mật mới.

Để thực hiện yêu cầu liên lạc bí mật, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Tuyên bố của L.A. Care về các chính sách và thủ tục bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là "Thông báo thực hành quyền riêng tư") được trình bày dưới đây:

THÔNG BÁO THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ

Thông báo này trình bày cách thông tin y tế, nha khoa, và nhãn khoa của quý vị, liên quan đến quyền lợi sức khỏe của quý vị, có thể được sử dụng và tiết lộ, và cách quý vị có thể truy cập thông tin này. ***VUI LÒNG ĐỌC CẨN THẬN***.

Local Initiative Health Authority for Los Angeles County, một tổ chức công hoạt động và kinh doanh còn gọi là L.A. Care Health Plan (L.A. Care) cung cấp quyền lợi và bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua Tiểu Bang, Liên Bang và các chương trình thương mại. Việc bảo vệ thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information, PHI) của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. L.A. Care phải cung cấp cho quý vị thông báo này về quyền của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi để bảo đảm an toàn cho PHI của quý vị, bao gồm thông báo thực hành của Tiểu Bang California, và thông báo thực hành Đạo Luật về Trách Nhiệm và Khả Năng Chuyển

Đổi của Bảo Hiểm Sức Khỏe (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Thông báo này cho quý vị biết cách chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị. Thông báo này cũng cho quý vị biết quý vị có những quyền gì. Quý vị có thể có các quyền giữ thông tin riêng tư bổ sung hoặc nghiêm ngặt hơn theo luật tiểu bang.

I. PHI của quý vị mang tính cá nhân và riêng tư

L.A. Care nhận PHI trong đó xác định danh tính của quý vị, chẳng hạn như tên, thông tin liên hệ, sự kiện cá nhân và thông tin tài chính, từ một vài nguồn, như Tiểu Bang, Liên Bang và các cơ quan địa phương sau khi quý vị hội đủ điều kiện, được chỉ định, và/hoặc đăng ký tham gia một chương trình của L.A. Care. Chúng tôi cũng nhận PHI về quý vị mà quý vị cung cấp cho chúng tôi. Ngoài ra, chúng tôi nhận PHI từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chẳng hạn như bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, phòng thí nghiệm, và các công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán. Chúng tôi sử dụng thông tin này để điều phối, chấp thuận, thanh toán, và cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, và để liên lạc với quý vị. Chúng tôi không thể sử dụng thông tin di truyền của quý vị để quyết định xem liệu chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc chi phí của bảo hiểm đó hay không. Đôi khi, chúng tôi có thể nhận thông tin về chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ về quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin này để trợ giúp quý vị, để liên lạc với quý vị, và để xác định các nhu cầu của quý vị, chẳng hạn như cung cấp cho quý vị các tài liệu giáo dục bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, và cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ những thông tin này như được quy định trong thông báo này. Chúng tôi không sử dụng thông tin này để quyết định xem liệu chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc chi phí của bảo hiểm đó hay không.

II. Cách chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị

L.A. Care cam kết bảo vệ PHI của quý vị. Chúng tôi lưu giữ PHI của các hội viên hiện tại và trước đây của chúng tôi trên cơ sở riêng tư và an toàn theo quy định của pháp luật và các tiêu chuẩn chứng nhận. Chúng tôi sử dụng các biện pháp bảo vệ thủ công và điện tử, đồng thời nhân viên của chúng tôi thường xuyên được đào tạo về việc sử dụng và chia sẻ PHI. Một số cách giúp chúng tôi giữ cho PHI luôn an toàn bao gồm bảo vệ văn phòng và khóa bàn làm việc cũng như tủ hồ sơ, bảo vệ máy tính và thiết bị điện tử bằng mật khẩu và chỉ cấp quyền truy cập vào thông tin mà nhân viên cần để thực hiện công việc của họ. Theo quy định của pháp luật, khi các đối tác kinh doanh của chúng tôi làm việc với chúng tôi, họ cũng phải bảo vệ quyền riêng tư của bất kỳ PHI nào chúng tôi chia sẻ với họ và không được phép đưa PHI cho người khác trừ khi được pháp luật và thông báo này cho phép. Theo quy định của pháp luật, chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu có vi phạm về PHI không được bảo vệ của quý vị. Chúng tôi sẽ tuân theo quy định này, và sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những gì được mô tả trong thông báo này, hoặc tuân thủ luật pháp Tiểu Bang và Liên Bang, hoặc theo sự cho phép của quý vị.

III. Thay đổi đối với Thông báo thực hành quyền riêng tư này

L.A. Care phải tuân thủ bản thông báo chúng tôi hiện đang sử dụng. Chúng tôi có quyền thay đổi thông báo thực hành quyền riêng tư này bất cứ lúc nào. Bất cứ thay đổi nào cũng sẽ áp dụng cho tất cả PHI của quý vị, kể cả PHI chúng tôi nhận được trước khi có thay đổi. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết khi chúng tôi thay đổi thông báo này qua bản tin, thư hoặc trang web của chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao của thông báo mới, vui lòng xem bên dưới để biết cách liên hệ với chúng tôi.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

IV. Cách chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI về quý vị

L.A. Care thu thập, sử dụng và chia sẻ PHI được cung cấp cho chúng tôi khi được pháp luật cho phép để điều trị, thanh toán và điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe kết hợp với chương trình mà quý vị đăng ký tham gia. PHI chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Tên;
- Địa chỉ;
- Ngày sinh;
- Dịch vụ chăm sóc và điều trị đã nhận;
- Bệnh sử;
- Chi phí/thanh toán cho dịch vụ chăm sóc;
- Chủng tộc/sắc tộc;
- Ngôn ngữ;
- Giới tính được ấn định khi sinh;
- Nhận dạng giới tính;
- Xu hướng giới tính; và
- Cách xưng hô.

Những cách chúng tôi thường sử dụng và chia sẻ PHI:
Chúng tôi thường sử dụng và chia sẻ PHI theo những cách sau đây:

- **Điều trị:** ***Chúng tôi không cung cấp điều trị***, nhưng chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhà cung cấp dịch vụ khác chẳng hạn như bác sĩ, bệnh viện, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền, và những người khác cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc, điều trị và các dịch vụ khác, và thông tin để trợ giúp quý vị.
- **Thanh toán:** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà cung cấp dịch vụ, cũng như các công ty bảo hiểm và bên thanh toán khác để xử lý yêu cầu thanh toán và thanh toán cho các dịch vụ y tế được cung cấp cho quý vị.
- **Hoạt động điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI để điều hành tổ chức của chúng tôi và liên hệ với quý vị khi cần thiết, ví dụ để phục vụ việc kiểm tra, cải tiến chất lượng, quản lý chăm sóc, điều phối chăm sóc, và các chức năng hàng ngày. Chúng tôi cũng có thể sử dụng và chia sẻ PHI với các chương trình của Tiểu Bang, Liên Bang và Quận để phục vụ việc tham gia, và quản trị chương trình.
- **Một số ví dụ về cách chúng tôi sử dụng PHI:**
  - Cung cấp thông tin cho bác sĩ hoặc bệnh viện nhằm xác nhận quyền lợi, tiền đồng trả hoặc tiền khấu trừ của quý vị.
  - Chấp thuận trước dịch vụ chăm sóc.

- Xử lý và thanh toán yêu cầu xin bồi hoàn cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe và điều trị quý vị nhận được.
- Cung cấp PHI cho bác sĩ hoặc bệnh viện của quý vị để họ có thể điều trị cho quý vị.
- Đánh giá chất lượng chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận được.
- Trợ giúp quý vị và cung cấp cho quý vị thông tin và dịch vụ giáo dục và cải thiện sức khỏe, ví dụ đối với các tình trạng như tiểu đường.
- Thông báo cho quý vị về các dịch vụ và chương trình bổ sung mà quý vị có thể quan tâm và/hoặc trợ giúp quý vị, ví dụ lớp tập thể dục tại Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care.
- Nhắc quý vị thực hiện đánh giá sức khỏe thường xuyên, khám sàng lọc hoặc khám sức khỏe.
- Phát triển các chương trình và sáng kiến cải tiến chất lượng, bao gồm tạo ra, sử dụng, hoặc chia sẻ dữ liệu đã hủy thông tin định danh theo sự cho phép của HIPAA.
- Sử dụng và chia sẻ thông tin, trực tiếp hoặc gián tiếp, với nền tảng trao đổi thông tin sức khỏe, để điều trị, thanh toán, và điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Điều tra và truy tố các trường hợp, chẳng hạn như gian lận, hoang phí, hoặc ngược đãi.

Những cách khác chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI

Chúng tôi được cho phép hoặc được yêu cầu chia sẻ PHI của quý vị theo những cách khác, thường là để đóng góp cho lợi ích cộng đồng, chẳng hạn như nghiên cứu và sức khỏe công cộng. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho các mục đích bổ sung sau đây:

- Tuân thủ luật pháp Tiểu Bang, Liên Bang hoặc địa phương.
- Tuân thủ yêu cầu của cơ quan thực thi pháp luật, chẳng hạn như cảnh sát, quân đội hoặc cơ quan an ninh quốc gia, hoặc cơ quan hoặc hội đồng chính quyền Liên Bang, Tiểu Bang hoặc địa phương, chẳng hạn như hội đồng bồi thường tai nạn lao động hoặc cơ quan giám sát sức khỏe đối với các hoạt động được pháp luật, và tòa án hoặc lệnh hành chính cho phép.
  - Phản hồi với Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh nếu Bộ muốn thấy rằng chúng tôi đang tuân thủ luật về quyền riêng tư của liên bang.
  - Trợ giúp việc thu hồi sản phẩm.
  - Báo cáo các phản ứng bất lợi với thuốc.
  - Báo cáo nghi ngờ ngược đãi, bỏ bê hoặc bạo hành gia đình, theo quy định hoặc cho phép của luật pháp.
  - Để thực hiện nghiên cứu chăm sóc sức khỏe.
  - Trả lời các yêu cầu hiến tặng bộ phận cơ thể và mô, và làm việc với giám định pháp y hoặc giám đốc tang lễ.
  - Liên quan đến khiếu nại, điều tra, kiện cáo và hành động pháp lý.
- Phòng ngừa hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của bất kỳ ai.

Liên hệ với quý vị

Chúng tôi có thể sử dụng PHI để liên hệ với quý vị hoặc người được chỉ định của quý vị về quyền lợi, dịch vụ, chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và tính hóa đơn và thanh toán. L.A. Care sẽ tuân thủ luật pháp hiện hành trong các liên hệ với quý vị, kể cả Đạo Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Qua Điện Thoại (Telephone Consumer Protection Act, TCPA). Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị thông qua thư từ, bản tin, tờ rơi và các cách sau:

- **Cuộc gọi điện thoại.** Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi số điện thoại của quý vị (kể cả là người giám hộ hoặc người được chỉ định cung cấp số điện thoại của họ), bao gồm số điện thoại di động của quý vị, thì, chúng tôi, bao gồm tổ chức chi nhánh và nhà thầu phụ thay mặt chúng tôi, có thể gọi cho quý vị, bao gồm cả bằng cách sử dụng hệ thống quay số điện thoại tự động/hoặc giọng nói nhân tạo theo luật pháp hiện hành. Nhà cung cấp dịch vụ di động của quý vị có thể tính phí quý vị cho việc nhận cuộc gọi, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ di động để tìm hiểu thông tin này. Nếu quý vị không muốn chúng tôi liên hệ với quý vị theo cách này, vui lòng cho người gọi biết, hoặc liên hệ với chúng tôi để được ghi trên Danh sách không gọi (Do Not Call List) của chúng tôi.
- **Nhắn tin cho quý vị.** Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi số điện thoại di động của quý vị (kể cả là người giám hộ hoặc người được chỉ định cung cấp số điện thoại của họ), thì đối với một số mục đích nhất định, chẳng hạn như lời nhắc, lựa chọn điều trị, dịch vụ và lời nhắc hoặc xác nhận thanh toán lệ phí bảo hiểm, chúng tôi, bao gồm tổ chức chi nhánh và nhà thầu phụ thay mặt chúng tôi, có thể nhắn tin cho quý vị theo luật hiện hành. Nhà cung cấp dịch vụ di động của quý vị có thể tính phí quý vị cho việc nhận tin nhắn văn bản, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ di động để tìm hiểu thông tin này. Nếu bất cứ lúc nào quý vị không muốn nhận tin nhắn, thì hãy làm theo thông tin hướng dẫn hủy đăng ký trên tin nhắn, hoặc vui lòng trả lời "STOP" (DỪNG) để ngừng nhận những tin nhắn đó.
- **Email.** Nếu quý vị đã cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email của mình (bao gồm nếu người giám hộ hoặc người được chỉ định đã cung cấp địa chỉ email của họ), thì đối với một số mục đích nhất định, ví dụ: gửi cho quý vị tài liệu về việc đăng ký tham gia, hội viên, nhà cung cấp và giáo dục hoặc nhắc nhở hay xác nhận thanh toán, nếu quý vị đồng ý nhận những tài liệu này dưới dạng thư điện tử, thì chúng tôi có thể gửi email cho quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ internet hoặc email hoặc điện thoại di động của quý vị có thể tính phí cho việc nhận email, vui lòng liên hệ nhà cung cấp dịch vụ internet hoặc email hoặc điện thoại di động để tìm hiểu thông tin này. Quý vị thừa nhận và đồng ý rằng nếu quý vị sử dụng địa chỉ email và/hoặc máy tính không được mã hóa, hoặc truy cập email của quý vị thông qua thiết bị di động, hoặc chia sẻ email, máy tính hoặc điện thoại di động, thì có nguy cơ một bên thứ ba có thể đọc được PHI của quý vị và quý vị chấp nhận rủi ro như vậy và từ bỏ bất kỳ biện pháp bảo vệ nào quý vị có thể nhận được theo luật pháp. Nếu bất cứ lúc nào quý vị không muốn nhận tin nhắn email, thì hãy làm theo hướng dẫn "Unsubscribe" (Hủy đăng ký) ở cuối tin nhắn để ngừng nhận thông tin qua email.

V. Cho phép bằng văn bản

Nếu quý vị muốn sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị phục vụ bất kỳ mục đích nào không được cung cấp trong thông báo này, thì chúng tôi sẽ cần có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Ví dụ, sử dụng hoặc chia sẻ PHI cho nhu cầu tiếp thị hoặc mua bán phải có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu chúng tôi sử

dụng hoặc chia sẻ ghi chú điều trị tâm lý, chúng tôi cũng cần có sự cho phép của quý vị. Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi sự cho phép của quý vị, quý vị có thể hủy sự cho phép bất cứ lúc nào bằng văn bản, và chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho mục đích đó sau ngày chúng tôi xử lý yêu cầu của quý vị. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị với sự cho phép của quý vị, thì chúng tôi không thể xóa bỏ bất kỳ hành động nào đã xảy ra trước khi quý vị hủy sự cho phép của mình.

VI. Quyền của quý vị

Quý vị có một số quyền đối với PHI của mình, và cách sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị. Quý vị có quyền:

- **Được nhận một bản sao các hồ sơ sức khỏe và yêu cầu xin bồi hoàn.** Quý vị có thể yêu cầu xem hoặc nhận một bản sao PHI của mình. Chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao hoặc bản tóm tắt hồ sơ sức khỏe và yêu cầu xin bồi hoàn của quý vị. Có thể có một số thông tin và hồ sơ chúng tôi không thể tiết lộ theo sự cho phép của luật pháp, hoặc chúng tôi không thể cung cấp những thông tin nhất định ở một số hình thức, định dạng, hoặc phương tiện truyền thông. Chúng tôi có thể tính phí hợp lý cho việc sao chép và gửi PHI của quý vị qua đường bưu điện.

  L.A. Care không giữ toàn bộ bản sao hồ sơ y tế của quý vị, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị muốn xem, hoặc nhận một bản sao hoặc thay đổi một lỗi trong hồ sơ y tế của quý vị.

- **Yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ sức khỏe và yêu cầu xin bồi hoàn.** Nếu quý vị tin rằng có lỗi trong PHI của mình, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa lỗi. Có thể có một số thông tin chúng tôi không thể thay đổi, ví dụ: chẩn đoán của bác sĩ, và sẽ thông báo cho quý vị điều này bằng văn bản. Nếu người khác cung cấp cho chúng tôi thông tin, ví dụ: bác sĩ của quý vị, thì chúng tôi sẽ cho quý vị biết, để quý vị có thể yêu cầu họ chỉnh sửa.
- **Yêu cầu chúng tôi phải liên hệ với quý vị một cách kín đáo.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: qua điện thoại nhà riêng hoặc văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. Không phải tất cả các yêu cầu đều có thể được đồng ý, nhưng chúng tôi sẽ chấp nhận một yêu cầu hợp lý.
- **Yêu cầu chúng tôi giới hạn những thông tin chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe cho việc điều trị, thanh toán, hoặc điều hành của chúng tôi. Theo luật, chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị và chúng tôi có thể "từ chối" nếu yêu cầu của quý vị ảnh hưởng đến việc chăm sóc, thanh toán yêu cầu xin bồi hoàn, hoạt động chính hoặc không tuân thủ các quy tắc, quy định hoặc yêu cầu của cơ quan chính phủ hoặc cơ quan thực thi pháp luật, hoặc lệnh của một tòa án hoặc lệnh hành chính.
- **Nhận danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ PHI của quý vị cho họ.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi danh sách (giải thích) những lần chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị, những người chúng tôi đã chia sẻ và mô tả ngắn gọn lý do. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị danh sách trong khoảng thời gian quý vị yêu cầu. Theo luật, chúng tôi sẽ cung cấp danh sách trong thời gian tối đa sáu (6)

năm trước ngày quý vị yêu cầu bằng văn bản. Chúng tôi sẽ cung cấp tất cả các tiết lộ ngoại trừ những tiết lộ về điều trị, thanh toán, và điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và một số tiết lộ khác, chẳng hạn như khi chúng tôi chia sẻ thông tin với quý vị hoặc với sự cho phép của quý vị. Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí giải thích một năm, nhưng có thể tính phí hợp lý cho bất kỳ yêu cầu bổ sung nào.

- **Nhận một bản sao thông báo về quyền riêng tư này.** Quý vị có thể nhận được bản sao dạng giấy của thông báo này bằng cách gọi cho chúng tôi.
- **Chọn ai đó hành động thay cho quý vị.** Nếu quý vị đã đưa giấy ủy quyền cho một người hoặc nếu người đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể thực hiện quyền của quý vị và đưa ra lựa chọn về PHI của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị hoặc người được chỉ định của quý vị cung cấp cho chúng tôi một số thông tin và tài liệu, ví dụ: bản sao lệnh tòa án cấp quyền giám hộ. Quý vị hoặc người giám hộ của quý vị sẽ cần phải điền vào giấy cho phép bằng văn bản, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số điện thoại bên dưới để tìm hiểu về cách thực hiện việc này.

VII. Dịch vụ nhạy cảm

Những hội viên đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm không bắt buộc phải có được sự chấp thuận của bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. L.A. Care sẽ trực tiếp trao đổi thông tin về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của một hội viên hoặc, trong trường hợp không có chỉ định, theo tên của hội viên tại địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ. L.A. Care sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên nào khác mà không có sự cho phép bằng văn bản từ hội viên đang được chăm sóc. L.A. Care sẽ đáp ứng các yêu cầu về trao đổi thông tin bảo mật theo hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu việc trao đổi thông tin đó có thể dễ dàng được thực hiện theo hình thức và định dạng được yêu cầu, hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu của hội viên về thông tin liên lạc bí mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên thu hồi yêu cầu hoặc gửi yêu cầu mới về thông tin liên lạc bí mật.

Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số điện thoại trên thẻ ID của quý vị, hoặc viết thư cho chúng tôi để tìm hiểu về cách yêu cầu bất kỳ điều nào ở trên. Quý vị sẽ cần gửi yêu cầu của quý vị bằng văn bản, và cho chúng tôi biết một số thông tin. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị (các) mẫu đơn.

VIII. Khiếu nại

Nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi đã không bảo vệ PHI của quý vị, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại với chúng tôi, bằng cách liên lạc với chúng tôi tại:

L.A. Care Member Services
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: **1-888-839-9909**
TTY **711**

Quý vị cũng có thể liên lạc với:
Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng cách truy cập www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

Hội viên Medi-Cal cũng có thể liên lạc:
Văn Phòng Tuân Thủ HIPAA của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California, bằng cách truy cập dhcs.ca.gov.

IX. Không e sợ khi thực thi quyền của quý vị

L.A. Care sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại quý vị vì sử dụng quyền giữ thông tin riêng tư trong thông báo này hoặc nộp đơn khiếu nại.

X. Ngày hiệu lực

Ngày hiệu lực ban đầu của thông báo này là ngày 14 tháng 4 năm 2003. Thông báo này đã được sửa đổi gần đây nhất vào ngày 1 tháng 11 năm 2022.

XI. Liên lạc với chúng tôi, hoặc đặt câu hỏi, hoặc nếu quý vị muốn nhận thông báo này bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác:

Nếu quý vị có thắc mắc về thông báo này, hoặc muốn được giúp đỡ áp dụng quyền của quý vị, hoặc muốn nhận thông báo này ở một ngôn ngữ chính khác (tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Trung, tiếng Ba Tư, tiếng Khmer, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog hoặc tiếng Việt), bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh hoặc những định dạng khác (theo yêu cầu) miễn phí, vui lòng gọi điện hoặc gửi thư cho chúng tôi tới:

L.A. Care Member Services
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: **1-888-839-9909**
TTY **711**

hoặc

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Điện thoại: **1-888-839-9909**
TTY **711**
Email: PrivacyOfficer@lacare.org

Thông báo về luật pháp

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

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên trả tiền cho phương sách cuối cùng, bảo hiểm y tế khác và phục hồi sai phạm

Chương trình Medi-Cal tuân theo các quy định và luật pháp của tiểu bang và liên bang liên quan tới trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên. L.A. Care sẽ áp dụng tất cả các thủ tục hợp lý để bảo đảm là chương trình Medi-Cal là chương trình trả tiền sau cùng.

Các hội viên của Medi-Cal có thể được cung cấp bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, OHC), cũng được gọi là bảo hiểm sức khỏe cá nhân. Là một điều kiện để tham gia Medi-Cal, quý vị phải đăng ký hoặc giữ lại mọi OHC có sẵn khi được miễn phí.

Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu các hội viên của Medi-Cal báo cáo OHC và bất cứ thay đổi nào về OHC hiện có. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS mọi quyền lợi đã trả nhầm nếu quý vị không nhanh chóng báo cáo về OHC. Nộp OHC của quý vị trực tuyến tại http://dhcs.ca.gov/OHC.

Nếu quý vị không có quyền truy cập internet, quý vị có thể báo cáo về OHC cho L.A. Care bằng cách gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). Hoặc quý vị có thể gọi cho Trung Tâm Xử Lý OHC của DHCS theo số **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**) hoặc **1-916-636-1980**.

Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California có quyền và trách nhiệm trả lại tiền cho các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường ô tô hoặc bồi thường cho người lao động có thể phải thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe trước hoặc trả tiền lại cho Medi-Cal nếu Medi-Cal thanh toán.

Nếu quý vị bị chấn thương, và bên khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện pháp lý của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi đệ trình hành động pháp lý hoặc yêu cầu xin bồi hoàn. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến tới:

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân (Personal Injury Program) tại https://dhcs.ca.gov/PIForms
- Chương Trình Khôi Phục Bồi Thường Tai Nạn Lao Động tại https://dhcs.ca.gov/WC

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của Ban Trách Nhiệm và Khôi Phục của Thành Phần Bên Thứ Ba DHCS tại địa chỉ https://dhcs.ca.gov/tplrd hoặc gọi số **1-916-445-9891**.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ tài sản trong di chúc của một số hội viên đã qua đời cho các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của họ. Việc hoàn trả bao gồm Phí Trả Theo Dịch Vụ (FFS) và phí bảo hiểm chăm sóc được quản lý và các khoản thanh toán theo đầu người cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và dựa vào cộng đồng, cũng như các dịch vụ thuốc theo toa và bệnh viện liên quan nhận được khi hội viên đang điều trị nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà và các dịch vụ dựa vào cộng đồng. Việc hoàn trả không được vượt quá giá trị tài sản trong di chúc của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập trang mạng về Chương Trình Thu Hồi Tài Sản của DHCS tại https://dhcs.ca.gov/er hoặc gọi đến số **1-916-650-0590**.

Thông Báo Hành Động

L.A. Care sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất cứ lúc nào L.A. Care từ chối trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của L.A. Care, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo với L.A. Care. Đi đến phần "Kháng cáo" trong Chương 6 của cẩm nang này để biết các thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo. Khi L.A. Care gửi cho quý vị một Thông Báo Hành Động (NOA), thông báo này sẽ cho quý vị biết về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý về quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong thông báo

Nếu L.A. Care căn cứ vào quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm bớt các dịch vụ của quý vị toàn bộ hoặc một phần dựa trên sự cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải bao gồm các mục sau:

- Phần trình bày về hành động mà L.A. Care dự định thực hiện
- Giải thích rõ ràng và súc tích về lý do quyết định của L.A. Care
- Cách L.A. Care quyết định, bao gồm các quy tắc L.A. Care đã sử dụng
- Lý do y tế cho quyết định này. L.A. Care phải nêu rõ tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy tắc hoặc hướng dẫn như thế nào.

Dịch thuật

L.A. Care bắt buộc phải dịch đầy đủ và cung cấp thông tin bằng văn bản cho hội viên bằng các ngôn ngữ ưu tiên thông thường, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm bớt yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe của L.A. Care.

Nếu bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, L.A. Care được yêu cầu cung cấp hỗ trợ bằng lời nói cho ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin quý vị nhận được.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

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

Các số điện thoại quan trọng

- Dịch Vụ Hội Viên L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**)
- Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và ấn phím 7 hoặc **711**
- Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ của L.A. Care **1-800-249-3619** (TTY **711**)
- Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ của L.A. Care **1-800-400-4889**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng L.A. Care/Blue Shield of California – **1-877-287-6290**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – East L.A. **1-213-438-5570**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – El Monte **1-213-428-1495**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Inglewood **1-310-330-3130**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Lincoln Heights **1-213-294-2840**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Long Beach **1-562-256-9810** (562) 256-9810
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Lynwood **1-310-661-3000**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Metro L.A. **1-213-428-1457**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Norwalk **1-562-651-6060**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Palmdale **1-213-438-5580**

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Thành Phố Panorama **1-213-438-5497**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Pomona **1-909-620-1661**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Nam L.A. **1-213-428-1410**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Wilmington **1-213-428-1490**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Tây L.A. **1-310-231-3854**
- Dịch vụ cho người khuyết tật
  - Dịch Vụ Tiếp Âm California (California Relay Service, CRS) – (TTY **711**)
    - **1-888-877-5379**
    - **1-800-735-2922**
  - Đường dây Thông Tin về Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA) **1-800-514-0301** (TTY **1-800-514-0383**)
- Dịch vụ cho trẻ em
  - Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (CCS) **1-800-288-4584**
  - Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật cho Trẻ Em (Child Health and Disability Prevention, CHDP) **1-800-993-2437** (**1-800-993-CHDP**)
- Các dịch vụ của Tiểu bang California
  - Ban Dịch Vụ Sức Khỏe Tiểu Bang California (DHCS) **1-916-636-1980**
  - Văn Phòng Thanh Tra và Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên của Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Medi-Cal **1-888-452-8609**
  - Chương Trình Medi-Cal Dental (Denti-Cal) **1-800-322-6384** (TTY/TDD **1-800-735-2922**)
  - Ban Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) **1-800-952-5253**
  - Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) **1-888-466-2219**
  - **(1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)**
- Tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe:
  - Tiếng Ả Rập **1-800-576-6881**
  - Tiếng Armenia **1-800-840-5032**
  - Tiếng Campuchia/Khmer **1-800-430-5005**
  - Tiếng Quảng Đông **1-800-430-6006**

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

  - Tiếng Anh **1-800-430-4263**
  - Tiếng Ba Tư **1-800-840-5034**
  - Tiếng Hmong **1-800-430-2022**
  - Tiếng Hàn **1-800-576-6883**
  - Tiếng Lào **1-800-430-4091**
  - Tiếng Quan Thoại **1-800-576-6885**
  - Tiếng Nga **1-800-430-7007**
  - Tiếng Tây Ban Nha **1-800-430-3003**
  - Tiếng Tagalog **1-800-576-6890**
  - Tiếng Việt **1-800-430-8008**
  - TTY/TDD **1-800-430-7077**
- Văn Phòng Dân Quyền Hoa Kỳ **1-866-627-7748**
- Phụ Cấp Xã Hội Bổ Sung (Supplemental Social Income, SSI) của Sở An Sinh Xã Hội **1-800-772-1213**
- Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (DPSS) Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng **1-866-613-3777** (TTY/TDD **1-800-660-4026**)
- Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Los Angeles **1-213-240-8101**
- Ban Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles **1-800-854-7771**
- Chương Trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ (Women, Infant and Children Program, WIC) **1-888-942-9675**

Các thuật ngữ cần biết

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc bác sĩ chuyên môn): Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: một bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ dị ứng điều trị chứng dị ứng; và một bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của hội viên trước khi đến khám bác sĩ chuyên khoa.

Bác sĩ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép mà hội viên có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của hội viên. PCP giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- OB/GYN
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Da Đỏ (IHCP)

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

- Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC)
- Bác sĩ điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Bảo hiểm sức khỏe: Bảo hiểm chi trả các chi phí y tế và phẫu thuật bằng việc hoàn trả cho người được bảo hiểm các chi phí bệnh hoặc thương tích hoặc trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC): Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm sức khỏe cá nhân và các bên thanh toán dịch vụ khác ngoài Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc, Medicare Advantage (Phần C), chương trình thuốc Medicare (Phần D), hoặc các chương trình bổ sung Medicare (Medigap).

Bảo hiểm thuốc theo toa: Bảo hiểm cho các loại thuốc được nhà cung cấp dịch vụ kê toa.

Bệnh nghiêm trọng: Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Bệnh nhân cũ: Bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp dịch vụ và đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian cụ thể do chương trình bảo hiểm sức khỏe thiết lập.

Bệnh viện: Nơi hội viên được các bác sĩ và y tá chăm sóc nội trú và ngoại trú.

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

Bệnh ở giai đoạn cuối: Tình trạng y tế không thể thay đổi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng 1 năm trở xuống nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên.

Bộ phận cơ thể giả: Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Cho phép trước (chấp thuận trước): Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của hội viên phải thực hiện để yêu cầu L.A. Care phê duyệt cho một số dịch vụ nhất định nhằm đảm bảo L.A. Care sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Chấp thuận trước tương đương với phê duyệt trước.

Chuyên viên nắn chỉnh xương: Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng phương pháp thao tác nắn cột sống bằng tay.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một hội viên mang thai đang ở trong ba giai đoạn sinh con và không thể được chuyển an toàn đến một bệnh viện khác kịp thời trước khi sinh hoặc việc di chuyển có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của hội viên hoặc thai nhi.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được bảo hiểm do y tá, kỹ thuật viên hoặc nhà trị liệu được cấp phép cung cấp trong thời gian ở tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của hội viên.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Chăm sóc chính: Đi đến phần "Chăm sóc thông thường."

Chăm sóc cấp cứu: Một lần khám được thực hiện bởi bác sĩ hoặc nhân viên theo chỉ đạo của bác sĩ mà luật pháp cho phép, để tìm hiểu xem có tồn tại tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian dài hơn tháng nằm viện cộng thêm 1 tháng.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp khi hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị chứng bệnh không phải tình huống cấp cứu, thương tích hoặc tình trạng cần chăm sóc y tế. Hội viên có thể nhận chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tạm thời không thể cung cấp dịch vụ hoặc không thể tiếp cận.

Chăm sóc liên tục: Khả năng tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện tại của một hội viên chương trình trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và L.A. Care đồng ý.

Chăm sóc làm giảm đau: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc làm giảm đau không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Chăm sóc ngoại trú: Khi hội viên không phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế cần thiết.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nằm viện như một bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc nội trú: Khi hội viên phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế cần thiết.

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

Chăm sóc theo dõi: Chăm sóc thông thường bởi bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của hội viên sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

Chăm sóc thông thường: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

Chương trình: Đi đến phần "Chương trình chăm sóc được quản lý."

Chương trình chăm sóc được quản lý: Một chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal chỉ sử dụng các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện cho những người nhận Medi-Cal được đăng ký tham gia chương trình. L.A. Care là một chương trình chăm sóc được quản lý.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Chương trình kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Đi đến phần "Medi-Cal cho trẻ em và thanh thiếu niên".

Các dịch vụ và thiết bị phát triển chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp hội viên giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hoặc trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những hội viên dễ bị tổn thương về mặt y tế cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như trị liệu hít thở, chăm sóc mở khí quản, cho ăn bằng ống truyền tĩnh mạch và chăm sóc kiểm soát vết thương phức tạp.

Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà: Chăm sóc được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà có dịch vụ cư trú 24 giờ. Các loại cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển-phục hồi chức năng (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N).

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

Cấp tính: Một tình trạng bệnh lý ngắn, đột ngột cần được chăm sóc y tế nhanh.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ mạng sống. Việc chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật. Chăm sóc này giảm tình trạng đau nặng bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị căn bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm việc chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc giúp trị bệnh hoặc tình trạng về thể chất hoặc tâm thần, kể cả rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ: Một danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của L.A. Care.

Danh sách thuốc có hợp đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà từ đây nhà cung cấp dịch vụ có thể đặt hàng các thuốc được bảo hiểm mà hội viên cần.

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

DMHC: Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California. Đây là văn phòng tiểu bang giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc.

Dịch vụ chuyên chở phi y tế: Dịch vụ chuyên chở khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm được nhà cung cấp dịch vụ của hội viên chấp thuận và khi nhận thuốc theo toa và vật tư y tế.

Dịch vụ chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở mà nhà cung cấp dịch vụ chỉ định cho hội viên khi hội viên không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi để đến cuộc hẹn y tế được bảo hiểm hoặc để nhận thuốc theo toa. L.A. Care chi trả cho dịch vụ chuyên chở với giá thấp nhất khi quý vị cần cho nhu cầu y tế, những lúc quý vị cần được đưa đón khi có cuộc hẹn khám bệnh.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

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

Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định: Các dịch vụ được bảo hiểm liên quan đến một tình trạng y tế cấp cứu, được cung cấp sau khi một hội viên được ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được bảo hiểm và chi trả. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ chăm sóc ngoại chẩn trú cho các hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình, bao gồm:

- Điều trị và đánh giá sức khỏe tâm thần cho cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được yêu cầu về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ chăm sóc ngoại trú để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tình trạng tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, vật tư và thực phẩm chức năng

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi hội viên được nhập viện được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (CNM) và hộ sinh được cấp phép (LM).

Dịch vụ không được bảo hiểm: Một dịch vụ không được L.A. Care bảo hiểm.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định việc nên có bao nhiêu con và cách nhau bao lâu.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất kỳ nơi nào ngoài khu vực phục vụ của L.A. Care.

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

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực bạn tình.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS): Các dịch vụ cho những hội viên có các nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần bị suy giảm ở mức độ cao hơn mức nhẹ cho tới mức trung bình.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh và vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định.

Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và phát triển chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp đỡ những hội viên bị chấn thương, khuyết tật, hoặc các tình trạng mạn tính để khôi phục hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tinh thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế hướng đến toàn thể người dân. Các dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cải thiện sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, vệ sinh và bảo vệ môi trường, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe nghề nghiệp.

Dịch vụ được bảo hiểm: Các dịch vụ Medi-Cal mà L.A. Care chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bảo hiểm cần tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào và được liệt kê trong Cẩm Nang Hội Viên này (còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Cớ Bảo Hiểm (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình).

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng làm bệ đỡ hoặc nẹp gắn ngoài cơ thể để đỡ hoặc chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng cần thiết về mặt y tế cho sự hồi phục của hội viên.

Gian lận: Hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo: Phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của hội viên cho biết hội viên có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm yêu cầu giấy giới thiệu và phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Hệ thống: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với L.A. Care để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nào đã đăng ký tham gia L.A. Care đều được hưởng các dịch vụ được bảo hiểm.

Hủy đăng ký tham gia: Dừng sử dụng một chương trình bảo hiểm sức khỏe vì hội viên không còn đủ tiêu chuẩn nữa hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Hội viên phải ký vào một mẫu đơn cho biết họ không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe và hủy bỏ đăng ký tham gia qua điện thoại.

Khiếu nại: Bằng lời nói hoặc bằng văn bản bày tỏ sự không hài lòng của hội viên về một dịch vụ được bảo hiểm bởi Medi-Cal, L.A. Care, chương trình sức khỏe tâm thần của quận, hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal. Khiếu nại cũng giống như than phiền.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý mà L.A. Care phục vụ. Điều này bao gồm quận Los Angeles.

Kháng cáo: Yêu cầu của hội viên để L.A. Care duyệt xét và thay đổi quyết định về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options, HCO): Chương trình có thể đăng ký hoặc hủy đăng ký hội viên khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên: Quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên phải được khám sức khỏe phù hợp với tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị sớm chứng bệnh. Họ phải được điều trị nhằm chăm sóc hoặc trợ giúp các tình trạng được phát hiện thông qua khám sức khỏe. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Chương Trình Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc là một phần của Medi-Cal FFS được gọi là "Medi-Cal Rx" cung cấp dịch vụ và quyền lợi nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả người thụ hưởng Medi-Cal.

Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch vụ (FFS): Đôi khi, L.A. Care không bảo hiểm cho các dịch vụ nhưng hội viên vẫn có thể nhận các dịch vụ đó thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như các dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ tuổi hơn và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối (End Stage Renal Disease, ESRD)).

Người Mỹ Bản Địa: Là cá nhân đáp ứng định nghĩa "Người Da Đỏ" theo luật liên bang tại 42 CFR phần 438.14, với định nghĩa về một người là "Người Da Đỏ" nếu người đó đáp ứng bất kỳ điều nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Da Đỏ được liên bang công nhận
- Sống trong một trung tâm đô thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều sau đây:
  - Là thành viên của một bộ lạc, hội hoặc nhóm người Da Đỏ có tổ chức khác, bao gồm các bộ lạc, hội hoặc nhóm bị diệt trừ từ năm 1940 và những người được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận trong hiện tại hoặc tương lai, hoặc là hậu duệ ở cấp độ thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ thành viên nào đạt điều kiện trên
  - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc Người Bản Địa Alaska khác
  - Được Bộ Trưởng Nội Vụ coi là Người Da Đỏ vì bất kỳ mục đích nào
  - Được xác định là Người Da Đỏ theo quy định do Bộ Trưởng Nội Vụ ban hành
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ coi là Người Da Đỏ vì bất kỳ mục đích nào

- Được Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Dân Sinh coi là người Da Đỏ vì mục đích hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Người Da Đỏ, bao gồm cả Người Da Đỏ California, Eskimo, Aleut hoặc Người Bản Địa Alaska khác

Người đăng ký tham gia: Một người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

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

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Da Đỏ (IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch Vụ Y tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS), một Bộ Lạc Người Da Đỏ, Chương Trình Sức Khỏe Bộ Lạc, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị (Urban Indian Organization, UIO) như các thuật ngữ đó được định nghĩa trong Phần 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Người Da Đỏ (25 U.S.C. phần 1603).

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

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

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống L.A. Care.

Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hoặc cơ sở y tế được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở bán cấp tính ký hợp đồng với L.A. Care để cung cấp cho hội viên các dịch vụ được bảo hiểm vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống: Đi đến phần "Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình."

Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của hội viên.

Nhà y tế: Mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của chăm sóc sức khỏe chính. Bao gồm chăm sóc toàn diện, chăm sóc tập trung vào bệnh nhân, chăm sóc phối hợp, các dịch vụ có thể tiếp cận, cũng như chất lượng và an toàn.

Nhân viên quản lý trường hợp: Y tá hành nghề hoặc nhân viên xã hội có thể giúp hội viên hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của hội viên.

Nhập viện: Nhập viện để điều trị nội trú.

Phân loại (hoặc khám sàng lọc): Đánh giá tình trạng sức khỏe của hội viên được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Phê duyệt trước (chấp thuận trước): Quy trình mà hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của hội viên phải thực hiện để yêu cầu L.A. Care phê duyệt cho một số dịch vụ nhất định nhằm đảm bảo L.A. Care sẽ bảo hiểm cho chúng. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Phê duyệt trước tương đương với chấp thuận trước.

Phòng khám: Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm bác sĩ chăm sóc chính (PCP). Cơ sở này có thể là một Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC): Một trung tâm y tế trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại RHC.

Phương pháp điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học, hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được Cơ Quan Quản Lý Thực Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận nhưng chưa được FDA chấp thuận cho sử dụng rộng rãi và vẫn đang được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Phương pháp điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

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

Than phiền: Bằng lời nói hoặc bằng văn bản bày tỏ sự không hài lòng của hội viên về một dịch vụ được bảo hiểm bởi Medi-Cal, L.A. Care, chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận, hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal. Khiếu nại được nộp lên L.A. Care về một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống là một ví dụ của than phiền.

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu hội viên sử dụng tại nhà, cộng đồng hoặc cơ sở được sử dụng làm nhà ở.

Thu hồi bồi thường do sai phạm: Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho một hội viên Medi-Cal vì một thương tích mà một bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi được cung cấp cho hội viên cho thương tích đó.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu một chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép để được phân phối, không giống như thuốc mua không cần toa (Over-The-Counter, OTC) mà không yêu cầu toa thuốc.

Tiền đồng thanh toán (tiền đồng trả): Khoản thanh toán hội viên thực hiện, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm, thường là lúc nhận dịch vụ.

Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của hội viên mang thai và có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản và chuyển dạ hoặc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Các cơ sở này không phải là bệnh viện.

Gọi cho **Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến tại lacare.org.

Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC): Một trung tâm y tế trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

Tình trạng mạn tính: Một bệnh hoặc một vấn đề y tế khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nghiêm trọng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để hội viên không bị bệnh nặng hơn.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng sức khỏe hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc cơn đau nghiêm trọng, mà một người có hiểu biết thận trọng trung bình về sức khỏe và y khoa có thể cho rằng không được chăm sóc y tế ngay có thể:

- Đặt sức khỏe của hội viên hoặc sức khỏe của thai nhi của hội viên vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoạt động không bình thường
- Dẫn đến tử vong

Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần: Một rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho hội viên hoặc người khác hoặc hội viên ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể tự ăn, tự bảo vệ hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Y tá hộ sinh có chứng nhận (CNM): Người được cấp phép là y tá hành nghề và được Hội Đồng Điều Dưỡng Chuyên Nghiệp California chứng nhận là y tá hộ sinh. Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh đẻ bình thường.

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

L.A. Care Medi-Cal

Số điện thoại miễn phí: **1.888.839.9909** | TTY **711** **lacare.org**