

L.A. Care[®]
Medi-Cal

Cẩm Nang Hội Viên L.A. Care Health Plan

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

Tổng Hợp Chứng Cớ Bảo Hiểm và Mẫu Tiết Lộ



2021 Tiếng Việt

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. Gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Cuộc gọi được miễn phí. 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 lấy miễn phí thông tin này bằng các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in cỡ chữ lớn phông chữ cỡ 18 và dạng âm thanh. Gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Cuộc gọi được miễn phí.

Dịch vụ thông dịch viên

Quý vị không cần phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để nhận dịch vụ và trợ giúp thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, hoặc để nhận cuốn cẩm nang này bằng ngôn ngữ khác, xin gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Cuộc gọi được miễn phí.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

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

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

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

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



Gọi cho bạn dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- សេវាជំនួយខាងភាសា គឺមានដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាកម្រិតប្រែប្រួលមាត់ ឬការបកប្រែ ស្នើសុំព័ត៌មាន ជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់មួយទៀត ឬជំនួយប្រាំមជ្ឈដ្ឋាន និងសេវា។ ទូរស័ព្ទទៅ L.A. Care តាមលេខ **1-888-839-9909** (TTY 711) បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃ មួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបុណ្យផង។ ការហៅនេះគឺឥតគិតថ្លៃឡើយ។
- 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 또는 번역 서비스, 귀하가 사용하는 언어 또는 기타 다른 형식으로 된 정보 또는 보조 지원 및 서비스 등을 요청하실 수 있습니다. 공휴일을 포함해 주 7 일, 하루 24 시간 동안 L.A. Care, **1-888-839-9909** (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이 전화는 무료로 이용하실 수 있습니다.
- ພາສາອັງກິດ ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ທ່ານສາມາດຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ ຫຼື ແປພາສາໄດ້, ສໍາລັບຂໍ້ມູນໃນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ, ຫຼື ເຄື່ອງມືຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມ. ໃຫ້ໂທຫາ L.A. Care ໄດ້ທີ **1-888-839-9909** (TTY 711), 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ, ວວມເຖິງວັນພັກຕ່າງໆ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.
- ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। L.A. Care ਨੂੰ **1-888-839-9909** (TTY 711) ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਮੇਤ। ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- Мы предоставляем бесплатные услуги перевода. У Вас есть возможность подать запрос о предоставлении устных и письменных услуг перевода, информации на Вашем языке или в другом формате, а также вспомогательных средств и услуг. Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Этот звонок является бесплатным.
- Available ang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng pag-interpret o pagsasalang-wika, impormasyon na nasa iyong wika o nasa ibang format, o mga karagdagang tulong at serbisyo. Tawagan ang L.A. Care sa **1-888-839-9909** (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kabilang ang mga holiday. Libre ang tawag.
- มีบริการช่วยเหลือภาษาฟรี คุณสามารถขอรับบริการการแปลหรือล่าม



Gọi cho bạn dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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 họ khác biệt vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguyên quán, nhận diện nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhân dạng giới tính hay xu hướng giới tính.

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 ra dấu
 - 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, vui lòng liên hệ với **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ bằng cách gọi số **1-888-839-9909**. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số (TTY/TDD **711**) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.

Cách thức nộp đơn than phiền

Nếu quý vị tin rằng L.A. Care đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc đã phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguyên quán, nhận diện nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhân dạng giới tính hay xu hướng giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên phụ trách vấn đề Dân Quyền của L.A. Care. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng thư, trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều bằng cách gọi số **1-213-694-1250** số máy lẻ 4292. Quý vị cũng có thể gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi số (TTY/TDD **711**) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng thư:** Điền thông tin vào đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi về:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
1-213-694-1250 số máy lẻ 4292 (TTY/TDD **711**)
Email: civilrightscordinator@lacare.org



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

- **Trực tiếp:** Vui lòng đến văn phòng bác sĩ hoặc L.A. Care và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập trang mạng của L.A. Care tại địa chỉ 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 California (California Department of Health Care Services, , Office of Civil Rights) qua điện thoại, bằng thư, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.
- **Bằng thư:** Quý vị hãy điền thông tin vào đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về:

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

Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov

Văn Phòng Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguyên quán, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại dân quyền tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights) qua điện thoại, bằng thư, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi số TTY/TDD **1-800-537-7697** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng thư:** Quý vị hãy điền thông tin vào đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về:

U.S. Department of Health and Human Services
 200 Independence Avenue, SW
 Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C. 20201

Đơn khiếu nại được cung cấp trên trang <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Bằng phương tiện điện tử:** Truy cập Cổng Tiếp Nhận Khiếu Nại thuộc Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

Chào mừng đến với L.A. Care!

Cảm ơn quý vị đã gia nhập L.A. Care Health Plan (L.A. Care). L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. L.A. Care cũng được gọi là Local Initiative Health Authority for Los Angeles County. Quý vị có thể gọi chúng tôi là “L.A. Care.” L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. L.A. Care là một thực thể công địa phương. Thực tế, chúng tôi là chương trình bảo hiểm sức khỏe hoạt động 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 bốn (4) Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe (L.A. Care cũng được xem là một “Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe”) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Khi hội viên chương trình Medi-Cal tham gia L.A. Care, hội viên được chọn một trong những Tổ Chức Hợp Tác Bảo Hiểm Sức Khỏe trình bày dưới đây để được nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe với điều kiện là các chương trình này còn nhận hội viên.

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

Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên cho quý vị biết về bảo hiểm của mình theo L.A. Care. Vui lòng đọc kỹ và đầy đủ. Cẩm nang sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Cẩm nang cũng giải thích 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 Mẫu Tiết Lộ. Đó là một bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của L.A. Care và dựa trên hợp đồng giữa L.A. Care và Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Liên hệ với chúng tôi

L.A. Care có mặt nơi đây sẵn sàng phục vụ quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

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

Xin cảm ơn,

L.A. Care Health Plan

1055 West 7th Street, 10th Floor

Los Angeles, CA 90017



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **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	1
Thông báo về không phân biệt đối xử	4
Chào mừng đến với L.A. Care!.....	6
Cắm Nang Hội Viên.....	6
Liên hệ với chúng tôi	7
Mục lục	8
1. Bắt đầu sử dụng chương trình bảo hiểm với tư cách hội viên	10
Cách nhận trợ giúp.....	10
Ai có thể trở thành hội viên.....	10
Thẻ nhận dạng (ID).....	11
Các cách để tham gia với tư cách là hội viên	12
2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	13
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	13
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào.....	14
Đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe	15
Chăm sóc liên tục.....	16
Chi phí.....	17
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc	19
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	19
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc	24
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ	26
Bác sĩ gia đình (PCP)	30
4. Các quyền lợi và dịch vụ	36
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì.....	36



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Các quyền lợi Medi-Cal được L.A. Care đòi hỏi.....	37
Điều Phối Chăm Sóc.....	50
Quyền lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (CCI).....	50
Chương Trình Health Homes	51
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	52
Các dịch vụ quý vị không thể nhận qua L.A. Care hoặc Medi-Cal	55
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có.....	56
5. Quyền và trách nhiệm	57
Quyền của quý vị.....	57
Trách nhiệm của quý vị	58
Thông Báo về Việc Giữ Thông Tin Riêng Tư.....	59
Thông báo về luật pháp	66
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán như phương sách cuối cùng	66
Thông báo về thu hồi tài sản	67
Thông Báo Hành Động	67
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....	68
Khiếu nại.....	69
Kháng cáo	70
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo	71
Các khiếu nại và Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR) với Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe.....	72
Điều Trần Cấp Tiểu Bang.....	73
Gian lận, hoang phí và lạm dụng	74
7. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết	75
Các số điện thoại quan trọng	75
Các thuật ngữ cần biết.....	78



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

1. Bắt đầu sử dụng chương trình bảo hiểm 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 quan ngại gì về dịch vụ chăm sóc của mình, L.A. Care muốn được tiếp thu ý kiến từ quý vị!

Ban dịch vụ hội viên

Ban Dịch Vụ Hội Viên của L.A. Care có mặt nơi đây sẵn sàng phục vụ quý vị. L.A. Care có thể:

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ được đài thọ của quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc đổi bác sĩ gia đình (Primary Care Provider, PCP)
- Chỉ cho 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
- Cung cấp bản thay thế thẻ ID mới
- Trả lời câu hỏi về hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ
- 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, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

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

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia L.A. Care vì quý vị đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và sống trong Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm Medi-Cal của quý vị hoặc muốn biết lúc nào quý vị cần xin tái hạn chương trình Medi-Cal, vui lòng gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles (Los Angeles County Department of Public Social Services) theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal qua An Sinh Xã Hội bởi quý vị đang nhận SSI/SSP. Nếu quý vị có thắc mắc về An Sinh Xã Hội hoặc Tiền Phụ Cấp An Sinh, vui lòng gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số **1-800-772-1213**.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Đối với các thắc mắc về ghi danh, vui lòng gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options) theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

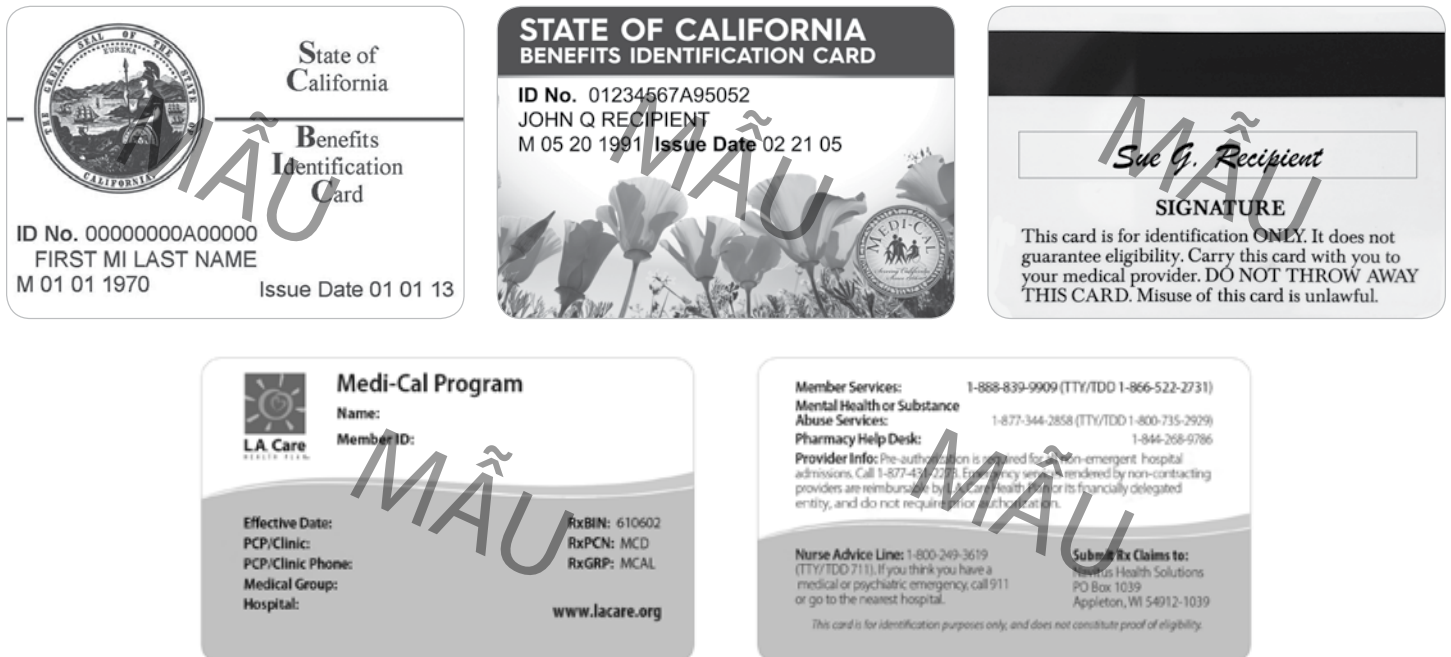
Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal cho người đi làm”. Quý vị có thể được nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal vì:

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

Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc đủ điều kiện nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của quý vị tại **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx** hoặc gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của L.A. Care, quý vị sẽ nhận một thẻ 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 toa thuốc nào. Quý vị nên luôn luôn mang theo người tất cả thẻ y tế. Đây là mẫu thẻ ID BIC và L.A. Care để quý vị biết thẻ của mình trông ra sao:



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

Nếu quý vị không nhận thẻ ID L.A. Care của mình trong vòng vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, mất hoặc bị trộm, xin gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** ngay lập tức. L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Các cách để tham gia với tư cách là hội viên

L.A. Care muốn được lắng nghe ý kiến từ phía quý vị. Mỗi tháng 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 Regional Community Advisory Committees)

L.A. Care có mười một Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực (Regional Community Advisory Committees, RCAC) tại 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. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. 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 11 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 vào nhóm này, xin gọi số **1-888-522-2732**. Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.

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 ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

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 khu vực phục vụ này: Quận Los Angeles. L.A. Care hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện **Ban 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 số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

Khi quý vị ghi danh vào L.A. Care, quý vị sẽ nhận một thẻ ID hội viên L.A. Care trong vòng hai tuần sau khi ghi danh. 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 toa thuốc nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Quận sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn gia hạn Medi-Cal. Hoàn thành mẫu đơn này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của quý vị.

Ngày bảo hiểm có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng theo sau tháng hoàn tất việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe. Kiểm tra thư chấp thuận Medi-Cal của quý vị từ tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe để biết ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực.

Quý vị có thể yêu cầu 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, vui lòng gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**). Hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. Quý vị cũng có thể yêu cầu kết thúc Medi-Cal của mình.

L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho các hội viên Medi-Cal ở Quận Los Angeles. Bảo hiểm của quý vị với L.A. Care có thể thay đổi nếu quý vị không còn có Medi-Cal hoặc nếu quý vị chuyển ra khỏi quận. Bảo hiểm L.A. Care cũng có thể kết thúc nếu văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của quý vị nhận được thông tin thay đổi về tính hội đủ điều kiện của quý vị để nhận Medi-Cal. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị tại **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx**.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị bị giam hoặc phải ngồi tù, bảo hiểm của quý vị với L.A. Care sẽ chấm dứt. Nếu quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình miễn trừ, bảo hiểm của quý vị với L.A. Care sẽ chấm dứt, tuy nhiên quý vị vẫn sẽ được ghi danh vào Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc mình có còn được L.A. Care đài thọ hay không, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn có Quản lý (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)

Những người hội đủ điều kiện nhận cả Medicare và Medi-Cal phải tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý Medi-Cal để nhận các quyền lợi Medi-Cal của họ, bao gồm các quyền lợi giới hạn LTSS và Medicare.

Những Cân Nhắc Đặc Biệt đối với Người Mỹ Da Đỏ trong Quản Lý Chăm Sóc

Người Mỹ Da Đỏ có quyền không ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý Medi-Cal của họ cũng như ghi danh lại vào chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) 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 các Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC). Quý vị có thể tiếp tục ở lại hoặc rút tên ra khỏi chương trình L.A. Care trong khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những cơ sở này. Để biết thông tin về ghi danh và rút tên, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

L.A. Care là chương trình bảo hiểm sức khỏe ký hợp đồng với DHCS. L.A. Care là một chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc. Chương trình quản lý chăm sóc là một cách sử dụng nguồn lực chăm sóc sức khỏe hiệu quả về mặt chi phí cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng chăm sóc. L.A. Care làm việc với các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc cũng như các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của L.A. Care để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị với tư cách là hội viên.

Đại diện **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care sẽ giải thích cho quý vị cách thức L.A. Care hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách lên lịch các cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong khoảng thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, 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 **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại địa chỉ **lacare.org**.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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. Vui lòng gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi điện trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Cần đến tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu rời L.A. Care của quý vị và ghi danh vào một chương trình khác trong quận của quý vị nếu không có vấn đề gì về yêu cầu. Để tìm hiểu trạng thái yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Nếu quý vị muốn rời L.A. Care sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe thực hiện rút tên cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy tắc về rút tên cấp tốc, quý vị sẽ nhận thư báo cho quý vị biết rằng quý vị đã được rút tên.

Những hội viên có thể yêu cầu rút tên cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận dịch vụ theo các chương trình Nuôi Trại 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 ghi danh vào chương trình Medicare hoặc Medi-Cal hoặc chương trình quản lý chăm sóc thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời L.A. Care trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận địa phương của mình. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại địa chỉ **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx**, hoặc gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**).

Sinh viên đại học chuyển sang một quận mới hoặc chuyển ra khỏi California

Nếu quý vị chuyển đến một quận mới ở California để đi học đại học, L.A. Care sẽ đài thọ dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị với một số điều kiện.

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

Khi quý vị tạm thời chuyển ra khỏi nhà để đi học đại học ở một quận khác thuộc California, sẽ có hai tùy chọn được cung cấp cho quý vị. Quý vị có thể:



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

- Thông báo cho 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 thông báo 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 trong cơ sở dữ liệu Tiểu Bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn được chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Quý vị có thể sẽ phải đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Để được giải đáp các thắc mắc và phòng tránh bất kỳ sự trì hoãn nào trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, vui lòng gọi cho tổ chức Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe theo số **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**).

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đi để học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở quận mới nếu đáp ứng một số điều kiện. Để tìm hiểu thêm, hãy chuyển đến Phần 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 thông thường của L.A. Care tại quận cư trú của chủ hộ gia đình.

Nếu quý vị tạm thời rời California để theo học đại học ở một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal của mình, vui lòng liên hệ với Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles. Miễn là quý vị hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ cho các trường hợp khẩn cấp ở tiểu bang khác và các trường hợp khẩn cấp cần nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ được chấp thuận và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Nếu quý vị muốn có Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận Medi-Cal và L.A. Care sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chăm sóc liên tục

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 trong hệ thống L.A. Care. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến thăm khám với những nhà cung cấp không thuộc hệ thống L.A. Care, được gọi là chăm sóc liên tục. Nếu quý vị được chăm sóc liên tục, quý vị sẽ có thể đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ trong tối đa 12 tháng, hoặc hơn trong một số trường hợp. Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia hệ thống L.A. Care sau khi kết thúc 12 tháng, quý vị sẽ cần phải đổi sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care.

Nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi L.A. Care

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ngừng làm việc với L.A. Care, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một hình thức chăm sóc liên tục khác. Các dịch vụ mà L.A. Care cung cấp cho hình thức chăm sóc liên tục bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng cấp tính
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Mang thai
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ
- Bệnh ở giai đoạn cuối
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ lọt lòng đến 36 tháng tuổi
- Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật khác 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 chép lại
- Để biết các điều kiện khác có thể đủ điều kiện, vui lòng liên hệ với **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**)

Chăm sóc liên tục sẽ không được cung cấp nếu quý vị không khám với bác sĩ ít nhất một lần trong 12 tháng qua; bác sĩ của quý vị sẽ không sẵn sàng làm việc với L.A. Care hoặc nếu L.A. Care ghi chép lại những quan ngại về chất lượng chăm sóc với bác sĩ của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về tiêu chuẩn chăm sóc liên tục và tính đủ điều kiện, và nghe về tất cả các dịch vụ hiện có, xin gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Chi phí

Chi phí 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 đài thọ, lệ phí bảo hiểm hay tiền khấu trừ. Các hội viên đã ghi danh tham gia Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em California (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo và các hội viên tham gia Chương Trình Medi-Cal cho Các Gia Đình (Medi-Cal for Families Program) có thể phải trả lệ phí bảo hiểm hàng tháng và tiền đồng trả. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Để xem danh sách các dịch vụ được đài thọ, đi tới phần "Các quyền lợi và dịch vụ".

Dành cho hội viên có chi phí cùng trả

Quý vị có thể phải thanh toán một phần chi phí cùng trả mỗi tháng. Số tiền chi phí cùng trả phụ thuộc vào thu nhập và tài sản của quý vị. Mỗi tháng quý vị sẽ thanh toán hóa đơn y tế của riêng quý vị cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng với chi phí cùng trả của quý vị. Sau đó, L.A. Care sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được L.A. Care đài thọ cho đến khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cùng trả cho tháng đó. Sau khi quý vị đáp ứng chi phí cùng trả cho tháng đó, quý vị có thể đến thăm khám bất kỳ bác sĩ nào của L.A. Care. Nếu quý vị là hội viên có chi phí cùng trả, quý vị không cần phải chọn PCP.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Nhà cung cấp dịch vụ được trả tiền như thế nào

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 đối với mỗi hội viên L.A. Care. Khoản này 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 phí theo dịch vụ
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ tiến hành chăm sóc cho các hội viên L.A. Care và sau đó gửi hóa đơn dịch vụ họ đã cung cấp cho L.A. Care. Khoản này được gọi là thanh toán phí theo dịch vụ. L.A. Care và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định chi phí của từng dịch vụ.

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

Chương trình tăng cường nhà cung cấp dịch vụ

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

- Chất lượng chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và sự sẵn có của các dịch vụ chăm sóc và dịch vụ
- Điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về các chương trình này, hãy gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Yêu cầu L.A. Care thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả nhưng quý vị nghĩ rằng mình không cần làm vậy thì quý vị cũng có thể gửi mẫu xin bồi hoàn tới L.A. Care. L.A. Care sẽ xem xét đơn xin bồi hoàn của quý vị để quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng L.A. Care phải đòi nợ, quý vị có thể làm thủ tục xin bồi hoàn. Sử dụng mẫu xin bồi hoàn và thông báo bằng văn bản cho L.A. Care về lý do quý vị phải thanh toán. Gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) để xin mẫu xin bồi hoàn để quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC CÁC 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 được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID L.A. Care, Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal, và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác mà quý vị có bên mình. Không để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID L.A. Care của quý vị.

Các hội viên mới phải chọn một bác sĩ gia đình (PCP) trong hệ thống L.A. Care. Hệ thống L.A. Care là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc 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.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tìm trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Danh mục này có danh sách tất cả các PCP trong hệ thống L.A. Care. Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, xin gọi số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**. Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang web 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 L.A. Care, PCP của quý vị phải xin chấp thuận của L.A. Care để giới thiệu quý vị với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

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

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

L.A. Care khuyến nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên đến thăm khám PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên để thực hiện đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial Health Assessment, IHA). Mục đích của IHA 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 một số câu hỏi về bệnh sử hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Khi quý vị gọi điện để lên lịch cuộc hẹn IHA, 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 và thẻ ID L.A. Care của quý vị đến cuộc hẹn. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc và câu hỏi đến buổi thăm khám của mình. Hãy sẵn sàng trao đổi với PCP về các nhu cầu và quan ngại chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe 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 sức khỏe hoặc chăm sóc 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 các buổi khám sức khỏe thông thường và dịch vụ giáo dục và tư vấn sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm cần thiết như khám dò tìm thính giác và thị lực, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác theo nguyên tắc và điều kiện Bright Futures của bác sĩ nhi khoa. Ngoài chăm sóc phòng ngừa, dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị ốm. L.A. Care đài thọ cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường, bao gồm buổi khám sức khỏe thông thường, chích ngừa, điều trị, kê toa thuốc và cố vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết
- Đặt dịch vụ chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu quý vị có nhu cầu

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường, quý vị sẽ 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. Đối với trường hợp cấp cứu, vui lòng 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 chương trình đài thọ, cũng như các dịch vụ mà chương trình không đài thọ, hãy đọc phần “Quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này.

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 bệnh trạng mà quý vị đã mắc. Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước) sẽ có sẵn trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được phê duyệt trước, quý vị sẽ được cung cấp một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Hoặc quý vị có thể gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ theo số **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể trò chuyện với một y tá trực tuyến miễn phí. Vui lòng truy cập **lacare.org** và đăng nhập vào cổng thông tin hội viên của L.A. Care Connect tại **https://members.lacare.org**, để truy cập tính năng trò chuyện với y tá.

Y tế từ xa là một phúc lợi của L.A. Care cho phép tiếp cận với các bác sĩ qua điện thoại hoặc video 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần cho các dịch vụ đã chọn khi PCP của quý vị không thể khám cho quý vị. Dịch vụ này miễn phí cho quý vị.

Quý vị cũng có thể sử dụng y tế từ xa cho một số bệnh bao gồm:

- Chứng bệnh nhẹ
- Thương tích nhẹ
- Bệnh theo mùa và dị ứng
- Tình trạng da và phương pháp điều trị
- Các bệnh nhẹ không khẩn cấp khác

Nếu quý vị có thắc mắc về y tế từ xa hoặc nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) hoặc truy cập **lacare.org**.

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 là cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai, bong gân cơ hoặc các dịch vụ chăm sóc sản khoa. Quý vị không cần được phê duyệt trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp, vui lòng gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần tại quận của quý vị theo số **1-800-854-7771** hoặc **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị có thể gọi cho Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tâm Thần tại quận của quý vị hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi L.A. Care (L.A. Care Behavioral Health Organization) của quý vị bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, hãy truy cập **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx**.

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 chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ L.A. Care. Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau đớn nhiều
- Đau ngực
- 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 ER để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường. 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. Nếu quý vị không biết chắc bệnh trạng của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, xin gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** 24/7 của L.A. Care theo số **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, kể cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong hệ thống L.A. Care. Nếu quý vị đến ER, 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** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần phải hỏi PCP hoặc L.A. Care trước khi đến ER.

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.

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. 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, xin gọi số **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

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

Quý vị chỉ có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên:

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn đối với trường hợp:
 - Xâm hại tình dục
 - Tấn công thể chất
 - Khi quý vị có ý nghĩ làm mình hoặc những người khác bị thương



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể tới khám bác sĩ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị đối với những loại chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai (bao gồm triệt sản)
- Dịch vụ phá thai

Đối với các dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai hoặc các dịch vụ đối với bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục, bác sĩ hoặc y viện không cần phải tham gia hệ thống L.A. Care. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giới thiệu hay 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 đài thọ. Để được hỗ trợ tìm một bác sĩ hoặc y viện cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được hỗ trợ nhận những dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7** theo số **1-800-249-3619 (TTY/TDD 711)**.

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

Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn đi khám PCP của mình để nhận một số loại chăm sóc nhạy cảm và riêng tư. Trong trường hợp này, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc y viện nào để nhận loại chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai (bao gồm triệt sản)
- Xét nghiệm và tư vấn 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 chấn

Bác sĩ hoặc y viện không cần phải tham gia hệ thống L.A. Care. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào và đến khám với họ mà không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước (chấp thuận trước) để nhận các dịch vụ này. 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 đài thọ. Để được hỗ trợ tìm một bác sĩ hoặc y viện cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được hỗ trợ nhận những dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở), quý vị có thể gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7** theo số **1-800-249-3619 (TTY/TDD 711)**.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Chỉ thị trước

Chỉ thị sức khỏe trước là một mẫu pháp lý. Trong chỉ thị này, quý vị có thể liệt kê 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 có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc 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 chỉ thị trước tại các hiệu thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải thanh toán cho mẫu đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống một mẫu trực tuyến miễn phí. 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.

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

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi đối với luật 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.

Quý vị có thể gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)** để biết thêm thông tin.

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

Người trưởng thành 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**.

Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được hầu hết dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị tất cả dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (chăm sóc sức khỏe) thông thường của quý vị. Quý vị cũng sẽ đi khám PCP của quý vị để được chăm sóc khi quý vị bị ốm. Hãy nhớ gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế không cấp cứu. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Để được trợ giúp với các thắc mắc về sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi cho **Đường Dây Y Tá Tư Vấn** của L.A. Care theo số **1-800-249-3619 (TTY/TDD 711)** 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho PCP của quý vị. Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong vòng 48 giờ nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc khẩn cấp bao gồm các dịch vụ chăm sóc cho những tình trạng như cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai hoặc bong gân cơ.

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ từ chối không cung cấp một số dịch vụ được đòi hỏi vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đòi hỏi nếu họ không đồng ý những dịch vụ này về mặt đạo đức. 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 làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ được liệt kê dưới đây. Các dịch vụ này có sẵn và L.A. Care phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên trong gia đình của quý vị được thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhập viện để nhận các dịch vụ được đòi hỏi sau đây:

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

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh tham gia. Gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc y viện mới mà quý vị muốn. Hoặc gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) để đảm bảo quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

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

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care liệt kê các bệnh viện, nhà thuốc, PCP, bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại chấn, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS), Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (Freestanding Birth Center, FBC), Cơ Sở Dịch Vụ Y Tế cho Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Service Facilities, IHF) và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC).

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 nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cho biết mức độ tiếp cận vật chất 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. Nếu quý vị muốn biết thông tin về học vấn, quá trình đào tạo và chứng nhận của hội đồng, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

Nếu quý vị cần bản in của Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

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

Ghi Chú: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn IHC làm PCP của mình.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác từ chối cung cấp dịch vụ được đài thọ cho quý vị vì lý do đạo đức, ví dụ như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Để biết thêm về từ chối vì lý do đạo đức, hãy đọc phần “Từ chối vì lý do đạo đức” trước đó trong chương này.

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

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trong hệ thống, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trực tuyến tại **lacare.org**.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất.

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

Nhà cung cấp ngoài hệ thống hoặc nhà cung cấp 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, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí ngoài hệ thống miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong hệ thống.

L.A. Care có thể cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu 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.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài hệ thống, vui lòng gọi cho **Ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất. L.A. Care đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nằm bệnh viện, L.A. Care sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi du lịch quốc tế ngoài Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, L.A. Care sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Ghi Chú: Người Mỹ Da Đỏ có thể nhận được các dịch vụ tại các IHC ngoài hệ thống.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực phục vụ, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị cần sự hỗ trợ của người đại diện, vui lòng gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ theo số **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**).

Các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Theo Mô Hình 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.

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

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ hoặc bác sĩ gia đình (PCP) của mình từ Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ nằm trong hệ thống L.A. Care. Để nhận một bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Hoặc tìm trực tuyến tại **lacare.org**.

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị cho một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống L.A. Care.

Xin nhớ, nếu quý vị không chọn PCP, L.A. Care sẽ chọn cho quý vị. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn. Nếu quý vị nhận cả Medicare và Medi-Cal, quý vị không phải chọn PCP.

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

Bệnh viện

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

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện nằm trong hệ thống. Các bệnh viện trong hệ thống L.A. Care được liệt kê trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Các dịch vụ bệnh viện, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu, yêu cầu phải có phê duyệt trước (chấp thuận trước).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ [lacare.org](https://members.lacare.org).

Tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc

Loại Cuộc Hẹn	Quý Vị Sẽ Có Thể Có Được Một Cuộc Hẹn Trong Vòng:
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp	15 ngày làm việc
Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn không khẩn cấp để nhận các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn bệnh hoặc điều trị thương tích, chứng bệnh hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khẩn cấp về sức khỏe tâm thần	48 giờ
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Phân loại – dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút
Thăm khám chăm sóc tiền sản	10 ngày làm việc
Khám sức khỏe phòng ngừa (nhi khoa)	10 ngày làm việc
Khám sức khỏe phòng ngừa (người lớn)	30 ngày theo lịch

Khoảng cách và thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

L.A. Care phải theo dõi các tiêu chuẩn khoảng cách và 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 lâu hoặc quá xa so với nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển tùy thuộc vào quận mà quý vị sinh sống.

Nếu L.A. Care không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển của L.A. Care đối với nơi quý vị đang sống, vui lòng truy cập lacare.org. Hoặc gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc của một nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ đó cách xa nơi quý vị sống, quý vị có thể gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ gần 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 phương tiện chuyên chở để quý vị có thể khám với nhà cung cấp dịch vụ ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi quý vị sinh sống.

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp dịch vụ đó theo tiêu chuẩn khoảng cách và 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.

Bác sĩ gia đình (PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày ghi danh vào L.A. Care. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (Obstetrical/Gynecological, OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa là bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị. Một bác sĩ điều dưỡng (Nurse Practitioner, NP), y sĩ (Physician Assistant, PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của 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 của quý vị.

Quý vị có thể chọn một Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (IHC), Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình mình, những người cũng là hội viên của L.A. Care.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày ghi danh, L.A. Care sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Quý vị cũng có thể thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin hội viên của L.A. Care Connect tại **<https://members.lacare.org>**.

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 phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe thông thường mà quý vị cần
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **[lacare.org](https://members.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 bằng cách gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem liệu PCP quý vị mong muốn có đang 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 của quý vị.

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

L.A. Care có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của mình nếu PCP không nhận bệnh nhân mới, đã rời hệ thống L.A. Care hoặc không chăm sóc cho bệnh nhân ở cùng độ tuổi của quý vị. 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 của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến 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 quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ được gửi một thẻ ID hội viên L.A. Care mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Cuộc hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP
- 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 và thẻ ID L.A. Care của quý vị đến cuộc hẹn
- Yêu cầu phương tiện chuyên chở đến buổi hẹn của quý vị, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc các dịch vụ thông dịch nếu cần thiết
- Quý vị cần tới đúng giờ hẹn
- 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 trong trường hợp quý vị cần

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. 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, gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Thông báo cho L.A. Care biết số tiền được tính, ngày dịch vụ và lý do của hóa đơn. Quý vị **không** phải chịu trách nhiệm 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 đài thọ. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia hệ thống. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong hệ thống và được L.A. Care chấp thuận trước.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả nhưng quý vị nghĩ rằng mình không cần làm vậy thì quý vị cũng có thể gửi mẫu xin bồi hoàn tới L.A. Care. L.A. Care sẽ xem xét đơn xin bồi hoàn của quý vị để quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không. Quý vị sẽ cần thông báo cho L.A. Care lý do quý vị phải trả tiền cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. 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. Đối với các thắc mắc, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo nâng cao về một lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị thiết lập thời gian để tới khám bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác mà có thể cần giới thiệu bao gồm thủ thuật tại văn phòng, chụp quang tuyến X, xét nghiệm phòng thí nghiệm, và điều trị đặc biệt, chăm sóc tại nhà và nhập viện tự chọn tại một cơ sở.

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 chăm sóc sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa chăm sóc 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 lâu dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu có sẵn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tới khám cùng một bác sĩ chuyên khoa chăm sóc nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giới thiệu có sẵn hoặc muốn một bản sao chính sách giới thiệu của L.A. Care, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Khám với PCP
- Thăm khám Sản Khoa/Phụ Khoa (OB/GYN)
- 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, hãy gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Giới Thiệu và Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình (Office of Family Planning Information and Referral Service) theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ cho bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Châm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các cuộc hẹn bổ sung sẽ cần giấy giới thiệu)
- Các dịch vụ chỉnh hình (có thể cần giấy giới thiệu khi được cung cấp qua các FQHC, RHC và IHC ngoài hệ thống)
- Dịch vụ chăm sóc bàn chân
- Dịch vụ nha khoa hội đủ điều kiện
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

Trẻ vị thành niên không cần giấy giới thiệu cho:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn cho:
 - Xâm hại tình dục
 - Tấn công thể chất
 - Khi quý vị có ý nghĩ làm mình hoặc những người khác bị thương (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm sóc thai kỳ
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm hại tình dục
- Điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện (trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

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. Điều này được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, hoặc sự 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 hoặc cần thiết.

Dịch vụ chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật, hoặc giảm cơn đau nghiêm trọng do một căn bệnh được chẩn đoán, chứng bệnh hoặc thương tích gây ra.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

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 L.A. Care:

- Nằm bệnh 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 trường hợp cấp cứu hay khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Phương pháp điều trị chuyên khoa

Đối với một số dịch vụ, quý vị cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước). Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Mục 1367.01(h)(1), L.A. Care sẽ quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) thông thường trong vòng 5 ngày làm việc từ khi L.A. Care nhận thông tin cần thiết hợp lý để quyết định.

Đối với các yêu cầu mà trong đó nhà cung cấp dịch vụ cho biết hoặc L.A. Care xác định 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 thực hiện quyết định phê duyệt trước (chấp thuận trước) cấp tốc (nhanh). L.A. Care sẽ thông báo nhanh nhất có thể theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

L.A. Care **không** thanh toán cho những người duyệt xét từ chối đòi hỏi hoặc các dịch vụ. Nếu L.A. Care không chấp thuận yêu cầu, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (Notice of Action, NOA). Thư 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 được phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó nằm ngoài hệ thống và 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 được phê duyệt trước (chấp thuận trước) đối với các dịch vụ nhạy cảm, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, các dịch vụ cho HIV/AIDS và phá thai ngoại chẩn.

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 là quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn bệnh hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn quý vị cần điều trị hoặc phẫu thuật theo chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị và nó không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống theo mong muốn. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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 cho phép từ L.A. Care để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị 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 trong hệ thống L.A. Care 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 nếu nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị có bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối diện với mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn, thiệt mạng, mất chân tay, hoặc một bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, L.A. Care sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu L.A. Care từ chối yêu cầu ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về kháng cáo, đi đến phần “Kháng cáo” của cẩm nang này.

Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong hệ thống L.A. Care để biết các dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu 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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7** của L.A. Care theo số **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đòi hỏi những gì

Phần này giải thích các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị với tư cách là hội viên của L.A. Care. Các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị được miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống cung cấp. Quý vị phải yêu cầu sự phê duyệt trước (chấp thuận trước) của chúng tôi nếu dịch vụ chăm sóc nằm ngoài hệ thống ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đòi hỏi các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Nhưng quý vị có thể yêu cầu L.A. Care điều này. Dịch vụ chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật, hoặc giảm cơn đau nghiêm trọng do một căn bệnh được chẩn đoán, chứng bệnh hoặc thương tích gây ra. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị, hãy gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care cung cấp các dịch vụ như:

- Dịch vụ (không lưu trú) ngoại chấn
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần (ngoại chấn)
- Dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc khẩn cấp
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau
- Nằm bệnh viện
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Dịch vụ và thiết bị (liệu pháp) phục hồi và phát triển chức năng
- Dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến, như quang tuyến X
- Dịch vụ phòng ngừa và khỏe mạnh và kiểm soát bệnh mạn tính
- Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường
- Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu (Non-emergency Medical Transportation, NEMT)
- Dịch vụ chuyên chở phi y tế (Non-medical Transportation, NMT)
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-term Services and Supports, LTSS)
- Dịch vụ chuyển giới

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Các quyền lợi Medi-Cal được L.A. Care đòi hỏi

Dịch vụ (không lưu trú) ngoại chấn

- **Chủng ngừa cho người lớn**

Quý vị có thể được (tiêm) chủng ngừa cho người lớn từ nhà thuốc trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước. L.A. Care đòi hỏi các mũi tiêm này 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).

- **Chăm sóc dị ứng**

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

- **Dịch vụ gây mê**

L.A. Care đòi hỏi các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc ngoại chấn.

Đối với các thủ thuật nha khoa, chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ sau khi được L.A. Care chấp thuận:

- Dịch vụ gây tê hoặc gây mê tổng quát qua tĩnh mạch (Intravenous, IV) do chuyên gia y tế thực hiện
- Các dịch vụ tại cơ sở liên quan đến gây tê hoặc gây mê tại trung tâm phẫu thuật ngoại chấn, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), văn phòng nha khoa hoặc môi trường bệnh viện

- **Dịch vụ chỉnh hình**

L.A. Care đòi hỏi các dịch vụ chỉnh hình, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột sống bằng tay. Các dịch vụ chỉnh hình được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, chữa thính lực, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ. L.A. Care có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên sau đây hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chỉnh hình:

- 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 cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại chấn tại bệnh viện, FQHC hoặc RHC thuộc hệ thống L.A. Care

- **Dịch vụ thẩm tách/chạy thận nhân tạo**

L.A. Care đòi hỏi các điều trị thẩm tách. L.A. Care cũng đòi hỏi các dịch vụ chạy thận nhân tạo (thẩm tách mạn tính) nếu PCP của quý vị và L.A. Care chấp thuận.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

• **Phẫu thuật ngoại chấn**

L.A. Care đài thọ các thủ thuật phẫu thuật ngoại chấn. Những nhu cầu cần thiết cho mục đích chấn bệnh, các thủ thuật được coi là chọn lọc và các thủ thuật y tế ngoại chấn được chỉ định phải có sự phê duyệt trước (chấp thuận trước).

• **Dịch vụ bác sĩ**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

• **Dịch vụ điều trị bệnh về chân (bàn chân)**

L.A. Care đài thọ 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 mất cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật các cơ và gân điều khiển các chức năng của bàn chân.

• **Trị liệu điều trị**

L.A. Care đài thọ các trị liệu điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

• **Dịch Vụ Y Tế Từ Xa**

Y Tế Từ Xa là cách nhận các dịch vụ không ở cùng địa điểm với nhà cung cấp dịch vụ. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể là cuộc trò chuyện trực tuyến với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể là chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không thông qua cuộc trò chuyện trực tuyến. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ 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 chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ cụ thể phù hợp với quý vị. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của mình để biết những loại dịch vụ nào có thể được cung cấp thông qua dịch vụ y tế từ xa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

• **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn**

- L.A. Care đài thọ cho hội viên để thực hiện 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 chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong hệ thống L.A. Care mà không cần giấy giới thiệu.
- PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần sẽ làm giấy giới thiệu đến một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của L.A. Care để khám dò tìm sức khỏe tâm thần bổ sung nhằm xác định mức suy giảm của quý vị. Nếu kết quả khám dò tìm sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị đang đau đớn ở mức độ nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi thì L.A. Care có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. L.A. Care đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần như:
 - Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
 - Trị liệu về quan hệ trong gia đình



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Trắc nghiệm tâm lý khi cần về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
 - Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
 - Dịch vụ chăm sóc ngoại chấn để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
 - Phòng thí nghiệm ngoại chấn, thuốc, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ
 - Tư vấn về tình trạng tâm thần
- Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do L.A. Care cung cấp, hãy gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**)
 - Nếu kết quả khám dò tìm sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể bị suy giảm ở mức độ cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (Specialty Mental Health Services, SMHS), PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các dịch vụ quý vị không thể nhận qua L.A. Care hoặc Medi-Cal” ở trang 51.

Dịch vụ cấp cứu

• Các dịch vụ chăm sóc nội chấn và ngoại chấn cần thiết để điều trị cấp cứu y tế

L.A. Care đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị cấp cứu y tế ở Hoa Kỳ hoặc yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Tình trạng cấp cứu y tế là một bệnh trạng bị đau đớn hoặc chấn thương trầm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người có hiểu biết thận trọng có thể biết tình trạng này sẽ dẫn đến:

- Nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Tai hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể; **hoặc**
- Tai hại nghiêm trọng đến chức năng các phần hoặc bộ phận trong cơ thể; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm mà một trong hai trường hợp sau sẽ xảy ra:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác 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.

Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu của bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc theo toa cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần.

• Dịch vụ phương tiện chuyên chở cấp cứu

L.A. Care đài thọ 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 vận chuyển 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 đài thọ ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

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

L.A. Care đài thọ 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 có thể không nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau cùng một lúc.

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
- Các dịch vụ vật lý trị liệu, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và giúp việc nhà
- Đồ dùng và nguồn tiếp liệu y tế
- Thuốc và dịch vụ sinh học
- 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 thời nội chẩn trong tối đa năm ngày liên tiếp tại một thời điểm trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Chăm sóc nội chẩn ngắn hạn để kiểm soát cơn đau và quản lý triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời

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 đau đớn. Chăm sóc làm giảm đau không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống. Chăm sóc làm giảm đau có thể được cung cấp tại cùng thời điểm với chăm sóc chữa bệnh.

Nằm bệnh viện

• **Dịch vụ gây mê**

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

• **Dịch vụ nội chẩn tại bệnh viện**

L.A. Care đài thọ dịch vụ chăm sóc nội chẩn tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **Dịch vụ phẫu thuật**

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

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

L.A. Care đài thọ các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau đây:

- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn

Thuốc theo toa

Thuốc được đài thọ

Nhà cung cấp dịch vụ có thể kê toa thuốc cho quý vị nằm trong danh sách thuốc được ưu tiên Medi-Cal của L.A. Care tuân theo các giới hạn và ngoại trừ. Danh sách thuốc được ưu tiên Medi-Cal của L.A. Care còn gọi là danh mục thuốc. Các thuốc trong danh mục thuốc rất an toàn và hiệu quả để sử dụng theo chỉ định. Một nhóm các bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này.

- Việc cập nhật danh sách này giúp đảm bảo các loại thuốc có trong danh sách thuốc được an toàn và có hiệu quả
- Nếu bác sĩ của quý vị nghĩ rằng quý vị cần dùng một loại thuốc không nằm trong danh sách này, bác sĩ của quý vị sẽ phải gọi cho L.A. Care để xin chấp thuận trước khi quý vị nhận thuốc

Để tìm hiểu xem thuốc có nằm trong danh mục thuốc hay không hoặc để nhận một bản sao danh mục thuốc, xin gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Quý vị cũng có thể tìm danh mục thuốc trên trang **lacare.org**.

Đôi khi L.A. Care cần chấp thuận một loại thuốc trước khi nhà cung cấp dịch vụ có thể kê toa thuốc đó.

L.A. Care sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu của bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần. L.A. Care sẽ thanh toán cho lượng thuốc cấp cứu
- Nếu L.A. Care từ chối yêu cầu, L.A. Care sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho quý vị biết lý do và những loại thuốc hoặc phương pháp điều trị khác mà quý vị có thể thử



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nhà thuốc

Nếu quý vị muốn mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận các thuốc theo toa của mình từ nhà thuốc làm việc với L.A. Care. Quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc làm việc với L.A. Care trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của L.A. Care trên trang **lacare.org**. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Sau khi quý vị chọn được nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Xuất trình thẻ ID L.A. Care cùng với toa thuốc của quý vị cho nhà thuốc. Nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang uống và/hoặc mọi chứng dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có thắc mắc về toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Chương Trình Gia Hạn Dịch Vụ Chăm Sóc Hậu Sản Tạm Thời

Chương Trình Gia Hạn Dịch Vụ Chăm Sóc Hậu Sản Tạm Thời (Provisional Postpartum Care Extension, PPCE Program) cung cấp bảo hiểm được gia hạn cho các hội viên Medi-Cal mắc tình trạng sức khỏe tâm thần ở các bà mẹ trong giai đoạn mang thai hoặc trong khoảng thời gian sau khi mang thai.

L.A. Care đài thọ cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần bà mẹ trong giai đoạn mang thai và cho đến hai tháng sau khi kết thúc thai kỳ. Chương trình PPCE gia hạn bảo hiểm đó lên đến 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc kể từ khi kết thúc thai kỳ, tùy theo trường hợp nào đến muộn hơn.

Để hội đủ điều kiện tham gia chương trình PPCE, bác sĩ của quý vị phải xác nhận chẩn đoán của quý vị về tình trạng sức khỏe tâm thần bà mẹ trong vòng 150 ngày kể từ sau khi kết thúc thai kỳ. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về những dịch vụ này nếu quý vị nghĩ rằng những dịch vụ này là cần thiết. Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị nên nhận các dịch vụ từ PPCE, bác sĩ của quý vị sẽ hoàn thành và gửi các mẫu đơn cho quý vị.

Dịch vụ và thiết bị (liệu pháp) 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 các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chương trình đài thọ:

• Chăm cứu

L.A. Care đài thọ các dịch vụ chăm cứu để phòng ngừa, giảm nhẹ hoặc làm giảm bớt cảm giác về những cơn đau mạn tính nghiêm trọng, dai dẳng do một tình trạng y tế nhìn chung đã được công nhận. Các dịch vụ chăm cứu ngoại chấn (có hoặc không có kích thích điện bằng kim) được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ thính lực, chỉnh hình, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân hoặc chuyên gia chăm cứu. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

• Thính lực (thính giác)

L.A. Care đài thọ các dịch vụ thính lực. Dịch vụ thính lực ngoại chấn được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, chỉnh hình, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **Điều trị sức khỏe hành vi**

Điều trị sức khỏe hành vi (BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như các 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 của một cá nhân đến mức tối đa có thể thực hiện được.

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

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

- **Thử nghiệm lâm sàng về ung thư**

L.A. Care đài thọ chi phí chăm sóc bệnh nhân thông thường cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III hoặc Giai Đoạn IV nếu thử nghiệm liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các bệnh trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu được thực hiện bởi Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) Hoa Kỳ, Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Các nghiên cứu phải được Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hoặc Cơ Quan Cựu Chiến Binh chấp thuận.

- **Phục hồi chức năng tim mạch**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng tim mạch nội chấn và ngoại chấn.

- **Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)**

L.A. Care đài thọ cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu DME, thiết bị và các dịch vụ khác có chỉ định của bác sĩ. Các vật dụng DME được chỉ định có thể được đài thọ khi cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn. L.A. Care không đài thọ các thiết bị, tính năng và vật tư thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng và các vật phẩm khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe.

- **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. Các sản phẩm dinh dưỡng qua đường ruột và qua đường tĩnh mạch được đài thọ khi cần thiết về mặt y tế.

- **Thiết bị trợ thính**

L.A. Care đài thọ thiết bị trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm chẩn đoán bị mất thính lực và được bác sĩ của quý vị chỉ định. L.A. Care cũng có thể đài thọ tiền thuê, thay thế thiết bị trợ thính và pin cho thiết bị trợ thính đầu tiên của quý vị.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ của quý vị chỉ định và được xem là cần thiết về mặt y tế.

- **Các nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế**

L.A. Care đài thọ các nguồn tiếp liệu y tế theo chỉ định của bác sĩ.

- **Trị liệu về chức năng hoạt động**

L.A. Care đài thọ 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 hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính lực, chỉnh hình và trị liệu âm ngữ. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

- **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả**

L.A. Care đài thọ các dụng cụ 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 bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ. Điều này bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo nén vết bồng 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.

- **Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo**

L.A. Care đài thọ túi chứa chất thải, ống thông tiểu, túi chứa nước tiểu, dụng cụ rửa và chất kết dính. Điều này không bao gồm nguồn tiếp liệu dành cho thiết bị hoặc tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng.

- **Vật lý trị liệu**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ vật lý trị liệu, 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.

- **Phục hồi chức năng phổi**

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

- **Dịch vụ chỉnh hình và tái tạo**

L.A. Care đài thọ 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 gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc thủ thuật tái tạo vú sau khi giải phẫu cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể được áp dụng.

- **Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế tối đa 90 ngày từ ngày nằm viện cho mỗi lần nằm viện. 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **Trị liệu âm ngữ**

L.A. Care đài thọ các dịch vụ trị liệu ngữ âm cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ trị liệu châm cứu, thính lực, chỉnh hình và trị liệu về chức năng hoạt động. L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

- **Dịch vụ chuyển giới**

L.A. Care đài thọ dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi những dịch vụ đáp ứng các tiêu chí để giải phẫu chỉnh hình và tái tạo. Một số dịch vụ bao gồm liệu pháp hoóc-môn cần thiết về mặt y tế, khám dò tìm phòng ngừa, đánh giá sức khỏe hành vi, phẫu thuật chuyển giới và thư giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng đáp ứng văn hóa.

Dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến

L.A. Care đài thọ các dịch vụ phòng thí nghiệm và quang tuyến X ngoại chẩn và nội chẩn 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 đài thọ dựa trên nhu cầu y tế.

Dịch vụ phòng ngừa và khỏe mạnh và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Vắc-xin theo khuyến cáo của Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chung Ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ Bright Futures (American Academy of Pediatrics Bright Futures)
- 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 thuốc lá
- 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

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình 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. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các phương thức ngừa thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Liên Bang 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 y viện không liên kết với L.A. Care mà không cần phải xin phê duyệt trước (chấp thuận trước) từ L.A. Care. Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

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 được thiết kế để phòng ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường loại 2 trong số những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình kéo dài một năm. Chương trình có thể kéo dài đến năm thứ hai cho các hội viên đủ tiêu chuẩn. Các kỹ thuật và hỗ trợ lối sống được chương trình chấp thuận bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp một huấn luyện viên đồng cấp
- 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

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về tính hội đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP. Vui lòng gọi cho L.A. Care để tìm hiểu thêm về chương trình và tính hội đủ điều kiện.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Chương trình đài thọ:

- Khám dò tìm lạm dụng bia rượu và khám dò tìm ma túy bất hợp pháp

Dịch vụ nhi khoa

Chương trình đài thọ:

- Các dịch vụ khám dò tìm, chẩn bệnh, chữa trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) theo nguyên tắc và điều kiện của bác sĩ nhi khoa của Bright Futures để giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh. Các dịch vụ này miễn phí cho quý vị.
- Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi, L.A. Care đài thọ khám trẻ em khỏe mạnh. Khám trẻ em khỏe mạnh là một tổng hợp dịch vụ phòng ngừa, khám dò tìm, chẩn bệnh và điều trị.
- L.A. Care sẽ giúp lên lịch hẹn và cung cấp dịch vụ chuyên chở để giúp trẻ em nhận được dịch vụ mà các em cần.
- Chăm sóc phòng ngừa có thể là khám sức khỏe thông thường và khám dò tìm để giúp bác sĩ của quý vị sớm tìm ra vấn đề. Khám sức khỏe thông thường giúp bác sĩ của quý vị hoặc của con quý vị tìm ra bất kỳ vấn đề nào với sức khỏe y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính lực, tâm thần và bất kỳ rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện nào. L.A. Care đài thọ các dịch vụ khám dò tìm (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 khám sức khỏe thông thường của quý vị hoặc con quý vị. Ngoài ra, chăm sóc phòng ngừa có thể là chích ngừa mà quý vị hoặc con quý vị cần. L.A. Care phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh được chích ngừa cần thiết vào thời điểm trong bất kỳ buổi khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám dò tìm được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Khi một vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe hoặc khám dò tìm, có thể cần sự chăm sóc có thể giúp khắc phục hoặc trợ giúp vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và L.A. Care chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, thì L.A. Care đài thọ dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ này gồm có:
 - Bác sĩ, bác sĩ điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
 - Chích ngừa để duy trì sự khỏe mạnh 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, có thể là các thiết bị, nguồn tiếp liệu và dụng cụ y tế
 - Điều trị thị lực và thính lực, có thể là kính mắt và thiết bị trợ thính
 - Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi đối với các rối loạn phổ tự kỷ và chậm 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.
- Điều phối chăm sóc nhằm giúp quý vị hoặc con quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp ngay cả khi L.A. Care không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Các dịch vụ này gồm có:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện
 - Điều trị các vấn đề nha khoa, có thể là chỉnh nha

Dịch vụ nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; L.A. Care có thể phê duyệt trước (chấp thuận trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.
- Kính mắt (gọng và tròng) 24 tháng một lần; kính áp tròng khi cần thiết cho các tình trạng y tế như thiếu thể thủy tinh, tật không mổ mắt và giác mạc hình chóp.

Chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu (NEMT)

Quý vị được quyền sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu (NEMT) để đến các cuộc hẹn của mình khi đó là dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, sử dụng chất gây nghiện và nhà thuốc của mình bằng ô tô, xe buýt, xe lửa hoặc taxi, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của mình cung cấp NEMT. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Phương tiện NEMT là các loại xe cứu thương, xe van có giá/cáng cứu thương, xe van có chỗ cho xe lăn lên xuống hoặc phương tiện chuyên chở bằng máy bay. Phương tiện NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hoặc xe taxi. L.A. Care cho phép dùng phương tiện NEMT khi quý vị có nhu cầu y tế cần được đưa đón đến cuộc hẹn khám bệnh. Điều này có nghĩa là, thí 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 có chỗ cho 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 thể nào cho phép quý vị dùng bất cứ hình thức chuyên chở nào bằng đường bộ.

Phải sử dụng phương tiện NEMT khi:

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

Để yêu cầu dịch vụ NEMT đã được nhà cung cấp dịch vụ chỉ định, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)** ít nhất là 2 ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) trước cuộc hẹn khám bệnh của quý vị. Đối với những cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi điện càng sớm càng tốt. Khi gọi, xin quý vị lấy thẻ hội viên ID của quý vị ra sẵn.

Giới hạn của việc sử dụng phương tiện NEMT

Không có giới hạn nhận NEMT đến hoặc rời khỏi các cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện được Medi-Cal đài thọ khi đã được nhà cung cấp dịch vụ chỉ định. Một số dịch vụ nhà thuốc được đài thọ theo NEMT chẳng hạn như chuyến đi đến nhà thuốc để mua thuốc. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu các dịch vụ NEMT liên quan đến nhà thuốc, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**. Nếu những loại hẹn này được Medi-Cal đài thọ nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, L.A. Care sẽ lấy hẹn dịch vụ chuyên chở dùm quý vị hay giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này.

Những gì không áp dụng?

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909 (TTY/TDD 711)**.

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Chi phí hội viên phải trả

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

Dịch vụ chuyên chở phi y tế (NMT)

Quý vị có thể dùng dịch vụ chuyên chở phi y tế (NMT) khi quý vị:

- Đi đến và từ cuộc hẹn thực hiện dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận.
- Nhận toa thuốc và nguồn tiếp liệu y tế.

L.A. Care cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc những phương tiện chuyên chở tư nhân/cộng đồng khác để đến cuộc hẹn khám y tế cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. L.A. Care sẽ hoàn lại tiền cước phí khi phương tiện chuyên chở là xe nhà do hội viên tự thu xếp và không phải qua những nhà môi giới về chuyên chở, vé xe buýt tháng, phiếu mua vé xe taxi hoặc vé xe lửa.

Trước khi được chấp thuận hoàn lại tiền cước phí, quý vị phải thông báo cho L.A. Care qua điện thoại, qua email hoặc trực tiếp rằng quý vị đã cố gắng để có được tất cả các lựa chọn chuyên chở hợp lý khác nhưng không thể có được. L.A. Care cho phép dùng loại phương tiện NMT có giá thấp nhất thích hợp cho nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT đã được cho phép, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) ít nhất 2 ngày làm việc (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, xin quý vị lấy thẻ hội viên ID của quý vị ra sẵn.

Ghi Chú: Người Mỹ Da Đỏ có thể liên hệ với IHC tại địa phương của mình để yêu cầu các dịch vụ NMT.

Giới hạn của việc sử dụng phương tiện NMT

Không có giới hạn nhận NMT đến hoặc rời khỏi các cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện khi L.A. Care đã cho phép quý vị nhận NMT. Nếu những loại hẹn này được Medi-Cal đài thọ nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ lấy hẹn dịch vụ chuyên chở dùm quý vị hay giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này Những hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn tiền trực tiếp.

Những gì không áp dụng?

Phương tiện NMT sẽ không áp dụng nếu:

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- 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 đài thọ.

Chi phí hội viên phải trả

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

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

L.A. Care đài thọ các quyền lợi LTSS sau đây cho hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo chấp thuận của L.A. Care
- Các Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng theo chấp thuận của L.A. Care

Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc

L.A. Care cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Quyền lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (CCI)

Sáng Kiến Chăm Sóc Phối Hợp (Coordinated Care Initiative, CCI) California hoạt động để cải thiện điều phối chăm sóc cho những người hội đủ tiêu chuẩn cho cả hai chương trình (những người đủ tiêu chuẩn hưởng cả Medi-Cal và Medicare). CCI có hai phần chính:

Cal MediConnect

Chương trình Cal MediConnect nhằm mục đích cải thiện việc điều phối chăm sóc cho những người thụ hưởng hội đủ điều kiện hợp lệ để nhận Medicare và Medi-Cal. Chương trình cho phép họ ghi danh vào một chương trình duy nhất để quản lý tất cả các quyền lợi của họ, thay vì có các chương trình Medi-Cal và Medicare riêng biệt. Chương trình cũng nhằm mục đích chăm sóc chất lượng cao giúp mọi người luôn khỏe mạnh và chăm sóc tại nhà trong thời gian lâu nhất có thể.

Nếu quý vị đã ghi danh vào chương trình Cal MediConnect của L.A. Care, chương trình sẽ đài thọ:

- Hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ đang làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ cho quý vị
- Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc cá nhân sẽ đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ mà quý vị cần
- Duyệt xét tùy chỉnh nhu cầu và chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn có Quản lý (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)

Những người hội đủ điều kiện nhận cả Medicare và Medi-Cal phải tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý Medi-Cal để nhận các quyền lợi Medi-Cal của họ, bao gồm các quyền lợi giới hạn LTSS và Medicare.

Chương Trình Health Homes

L.A. Care đài thọ các dịch vụ của Chương Trình Health Homes (Health Homes Program, HHP) cho các hội viên mắc một số chứng bệnh mạn tính. Các dịch vụ này nhằm giúp điều phối các dịch vụ sức khỏe thể chất, dịch vụ sức khỏe hành vi và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) dựa trên cộng đồng cho các hội viên mắc các chứng bệnh mạn tính.

Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị nếu quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình này. Quý vị cũng có thể gọi cho L.A. Care, hoặc trao đổi với bác sĩ hoặc nhân viên y viện, để tìm hiểu xem liệu quý vị có thể nhận các dịch vụ HHP không.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được cấp dịch vụ HHP nếu:

- Quý vị mắc một số chứng bệnh mạn tính. Quý vị có thể gọi cho L.A. Care để tìm hiểu về các chứng bệnh đủ tiêu chuẩn; và quý vị phải đáp ứng một trong những điều sau đây:
- Quý vị mắc ba chứng bệnh mạn tính trở lên đủ điều kiện tham gia HHP
- Quý vị đã nằm viện vào năm ngoái
- Quý vị đã đến khoa cấp cứu ba lần trở lên trong năm ngoái; hoặc
- Quý vị không có nơi nào để ở.

Quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ HHP nếu:

- Quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc cuối đời; hoặc
- Quý vị đã cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn lâu hơn tháng nhập viện và tháng tiếp theo.

Dịch vụ HHP được đài thọ

HHP sẽ cung cấp cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và nhóm chăm sóc sẽ làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý hồ sơ và những người khác để điều phối việc chăm sóc của quý vị. L.A. Care cung cấp các dịch vụ HHP, bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình
- Giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Chi phí hội viên phải trả

Các dịch vụ HHP được cung cấp miễn phí cho hội viên.

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

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

Đôi khi L.A. Care không đòi hỏi các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Phần này liệt kê các dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt

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 các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ chăm sóc ngoại chấn, tại nhà và nội chấn sau đây:

- Dịch vụ chăm sóc ngoại chấn:
 - Dịch vụ sức khỏe tâm thần (thẩm định, thiết lập kế hoạch chăm sóc, trị liệu, phục hồi chức năng và chăm sóc đồng hành)
 - 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 cơn khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định cơn khủng hoảng
 - Dịch vụ quản lý hồ sơ theo mục tiêu
 - Dịch vụ trị liệu hành vi (được đòi hỏi cho các hội viên dưới 21 tuổi)
 - Điều phối chăm sóc chuyên sâu (Intensive Care Coordination, ICC) (được đòi hỏi cho các hội viên dưới 21 tuổi)
 - Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (Intensive Home-based Service, IHBS) (được đòi hỏi cho các hội viên dưới 21 tuổi)
 - Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (Therapeutic Foster Care, TFC) (được đòi hỏi cho các hội viên dưới 21 tuổi)



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **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 chấn:
 - Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội chấn tại bệnh viện
 - Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội chấn tại bệnh viện
 - Dịch vụ cung cấp tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà chương trình bảo hiểm chăm sóc 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, hãy truy cập

www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc cần thiết về mặt y tế. Các hội viên được xác định nhận các dịch vụ điều trị rối loạn vì 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, hãy truy cập www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

L.A. Care đòi hỏi khám dò tìm và can thiệp ngăn của bác sĩ gia đình cho việc lạm dụng chất gây nghiện. Đối với các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện chuyên sâu hơn, bao gồm các dịch vụ tại nhà, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu quý vị đến Cơ Quan Phòng Ngừa và Kiểm Soát Lạm Dụng Chất Gây Nghiện (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) Quận Los Angeles. Quý vị không cần giấy giới thiệu để yêu cầu dịch vụ từ Quận Los Angeles. Quý vị cũng có thể gọi cho SAPC theo số **1-844-804-7500**.

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal đòi hỏi một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Dịch vụ vệ sinh răng miệng để phòng ngừa và chẩn bệnh (như khám, quang tuyến X và làm sạch 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)
- Lấy cao răng và nạo túi nha chu
- Bảo trì chỉnh hình răng



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- 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, vui lòng gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal (Medi-Cal Dental) theo số **1-800-322-6384** (TTY/TDD **1-800-735-2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại địa chỉ **www.denti-cal.ca.gov**.

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 các 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 đáp ứng điều kiện của CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá tính hội đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ CCS hay không. 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 điều kiện của CCS. L.A. Care sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại dịch vụ không liên quan đến điều kiện của CCS như thể chất, vắc-xin và khám trẻ em khỏe mạnh.

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

CCS không đòi hỏi tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi hầu hết các tình trạng sức khỏe bị khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng (phục hồi). CCS đòi hỏi cho trẻ em mắc các tình trạng sức khỏe như:

- 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
- Bệnh 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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Thương tích đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng khắp khểnh nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con quý vị không hội 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, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại www.dhcs.ca.gov/services/ccs hoặc gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Chăm sóc dài hạn từ cơ sở

L.A. Care đài thọ các dịch vụ chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế từ ngày thứ 91 kể từ ngày nhập viện cho đến khi quý vị xuất viện.

FFS Medi-Cal đài thọ thời gian lưu trú của quý vị nếu thời gian lưu trú kéo dài hơn tháng sau khi quý vị nhập viện.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

Có một số dịch vụ mà cả L.A. Care và Medi-Cal đều không đài thọ, bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Dịch vụ xét nghiệm
- Duy trì khả năng sinh sản
- Thụ Tinh Trong Ống Nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF)
- Sửa đổi nhà vĩnh viễn
- Thay đổi phương tiện giao thông
- Phẫu Thuật Thẩm Mỹ

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ 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 cứu xét của L.A. Care hoặc nhân viên khác.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

5. 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

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

- Được đối xử một cách tôn trọng, với cân nhắc về quyền riêng tư và sự cần thiết phải giữ kín đáo thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm dịch vụ được đòi hỏi, và các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của L.A. Care.
- Tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống.
- Tham gia vào việc ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính mình, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Bày tỏ khiếu nại, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- 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 các dịch vụ thông dịch trực tiếp miễn phí cho ngôn ngữ của hội viên.
- Nhận trợ giúp về 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 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.
- Rút tên khỏi 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 tài liệu thông báo cho hội viên bằng văn bản ở các định dạng khác (chẳng hạn như định dạng chữ nổi braille, bản in cỡ chữ lớn và dạng âm thanh) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi & Tổ Chức Mục 14182 (b)(12)



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

5 | Quyền và trách nhiệm

- 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 điều kiện và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Để có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang §164.524 và 164.526.
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng 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, Phòng Khám Y Tế 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 được tài liệu chương trình bằng văn bản miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc ở định dạng khác.

Trách nhiệm của quý vị

Các 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 bỏ hẹn 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
- 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
- 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 tại **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) của California theo số điện thoại miễn phí **1-800-822-6222**



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Thông báo về việc giữ thông tin riêng tư

Có sẵn tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của L.A. Care Health Plan để đảm bảo tính kín đáo của các hồ sơ y tế và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

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. **Xin vui lòng đọc cẩn thận.**

Local Initiative Health Authority for Los Angeles County, một thực thể công hoạt động và kinh doanh còn gọi là L.A. Care Health Plan (L.A. Care) cung cấp quyền lợi và bảo hiểm 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 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 chúng tôi được phép sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị như thế nào. Thông báo này cũng cho quý vị biết quý vị có những quyền gì. Quý vị có thể 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 nhận dạng 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 ghi danh vào 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, y viện, 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

II. Cách thức 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 và nhân viên của chúng tôi thường xuyên được đào tạo về việc sử dụng và chia sẻ PHI. Một số cách chúng tôi lưu giữ PHI an toàn bao gồm sử dụng văn phòng có bảo vệ và bàn có khóa, cũng như tủ hồ sơ, máy tính và thiết bị điện tử có mật khẩu bảo vệ 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 thông báo cho quý vị nếu có vi phạm khiến PHI của quý vị không được bảo mật. 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 trong Thông Báo về Việc Giữ Thông Tin 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 về việc giữ thông tin 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.

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 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 quý vị được ghi danh. PHI chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tên;
- Địa chỉ;
- Dịch vụ chăm sóc và điều trị nhận được;
- Bệnh sử; và
- Chi phí/thanh toán cho dịch vụ chăm sóc.

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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **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 và công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán khác để xử lý các yêu cầu về thanh toán, và trả cho các dịch vụ sức khỏe 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 phẩm chất phục vụ, 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 bệnh 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 nhận các đánh giá sức khỏe, khám dò tìm hoặc khám sức khỏe.
- Phát triển các chương trình và sáng kiến cải tiến phẩm chất phục vụ, bao gồm tạo ra, sử dụng, hoặc chia sẻ dữ liệu bỏ nhận dạng theo sự cho phép của HIPAA.
- Sử dụng và chia sẻ thông tin, trực tiếp hoặc gián tiếp, với các 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.

V. 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

5 | Quyền và trách nhiệm

- Trả lời Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh nếu họ muốn xem liệu chúng tôi có tuân thủ luật về quyền riêng tư liên bang không.
- 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.

VI. 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 hệ với quý vị qua thư, bản tin, tờ rơi, và hình thức 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 bằng việc sử dụng hệ thống quay số điện thoại tự động/hoặc hộp thoại tạo sẵn theo luật pháp hiện hành. Nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của quý vị có thể tính phí cho quý vị khi nhận được cuộc gọi, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động để biết 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 điện thoại di động của quý vị có thể tính phí cho quý vị khi nhận được tin nhắn, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động để biết 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 "DỪNG" (STOP) để ngừng nhận những tin nhắn đó.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **Email.** Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email của quý vị (kể cả là người giám hộ hoặc người được chỉ định cung cấp địa chỉ email của họ), thì, đối với một số mục đích giới hạn, ví dụ như gửi cho quý vị tài liệu ghi danh, hội viên, nhà cung cấp dịch vụ và tài liệu giáo dục, hoặc lời nhắc hoặc xác nhận thanh toán, nếu quý vị đồng ý nhận các thông tin này dạng 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 để nhận được email, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ internet hoặc email điện thoại di động để biết 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 các tin nhắn email, thì hãy làm theo hướng dẫn "Hủy Đăng Ký" (Unsubscribe) ở cuối thư để ngừng nhận thông tin liên lạc qua email.

VII. 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.

VIII. 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 bệnh 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- **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 cách cụ thể (ví dụ: qua điện thoại nhà 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 cấp một yêu cầu hợp lý, ví dụ: nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm như vậy.
- **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 hành 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 chúng tôi đã chia sẻ PHI Của Quý Vị.** 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.

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 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

IX. 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
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Điện Thoại: **1-888-839-9909**
TTY/TDD **711**

Quý vị cũng có thể liên lạc với:

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

Hội Viên Medi-Cal cũng có thể liên lạc:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
www.dhcs.ca.gov

X. 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.

XI. Ngày hiệu lực

Ngày hiệu lực ban đầu của thông báo này là ngày 14 tháng Tư, năm 2003. Thông báo này được sửa đổi gần đây nhất vào ngày 1 tháng Mười, năm 2019.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

XII. **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
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Điện Thoại: **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**)

hoặc

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

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 sổ tay này. Các điều luật chính áp dụng cho sổ tay 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 là bên thanh toán như phương sách cuối cùng

Thỉnh thoảng người khác phải trả tiền trước cho các dịch vụ mà L.A. Care đã cung cấp cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị bị tai nạn xe cộ hoặc nếu bị thương tại nơi làm việc, bảo hiểm hoặc Bồi Thường Tai Nạn Lao Động phải trả trước.

DHCS có quyền và trách nhiệm thu thập các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Nếu quý vị bị chấn thương, và ai 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 đề trình hành động pháp lý hoặc yêu cầu xin bồi hoàn. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân (Personal Injury Program) tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Khôi Phục Bồi Thường Tai Nạn Lao Động (Workers Compensation Recovery Program) tại <http://dhcs.ca.gov/WC>



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-916-445-9891**.

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 cũng có thể được cung cấp bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, OHC) miễn phí. Theo luật, các hội viên bắt buộc phải sử dụng hết tất cả các dịch vụ được OHC cung cấp trước khi sử dụng các dịch vụ thông qua MCP. Nếu quý vị không đăng ký hoặc duy trì OHC miễn phí hoặc do tiểu bang thanh toán, các quyền lợi và/hoặc tính đủ điều kiện nhận Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc dừng. Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu các hội viên của Medi-Cal báo cáo bảo hiểm sức khỏe cá nhân. Để báo cáo hoặc thay đổi bảo hiểm sức khỏe cá nhân, vui lòng truy cập <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Hoặc qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Hoặc gọi số **1-800-541-5555** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hoặc **711**). Bên ngoài California xin gọi số **1-916-636-1980**. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi về OHC của mình kịp thời, và vì điều này mà nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ điều kiện nhận, quý vị có thể phải thanh toán lại DHCS.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải buộc trả nợ từ tài sản của một số hội viên Medi-Cal đã qua đời từ các khoản thanh toán đã thực hiện, bao gồm lệ phí bảo hiểm quản lý chăm sóc cho dịch vụ cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng, và các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan được cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã qua đời vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của hội viên. Nếu hội viên đã qua đời không để lại tài sản hoặc không sở hữu bất kỳ thứ gì khi họ qua đời, họ sẽ không nợ bất cứ khoản tiền nào.

Để biết thêm về thu hồi tài sản, vui lòng truy cập <http://dhcs.ca.gov/er>. Hoặc gọi số **1-916-650-0490** hoặc tìm tư vấn pháp lý.

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 chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo với L.A. Care. Xem phần Kháng Cáo bên dưới để biết các thông tin quan trọng về việc nộp đơn Kháng Cáo. Khi L.A. Care gửi cho quý vị một 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

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

- **Khiếu nại** (hoặc **than phiền**) là khi quý vị có vấn đề với L.A. Care hoặc nhà cung cấp dịch vụ, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định không đài thọ hoặc thay đổi các dịch vụ cho quý vị của L.A. Care

Quý vị cũng có quyền để 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 quý vị vì đã khiếu nại với chúng tôi. 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 nên luôn liên hệ với L.A. Care trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Nói cho chúng tôi về vấn đề của quý vị.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care, DMHC) California và yêu cầu họ xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành Duyệt Xét Y Tế Độc Lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số **1-888-466-2219** (TTY/TDD **1-877-688-9891** hoặc **711**) hoặc truy cập trang mạng của DMHC để có thêm thông tin: **www.dmhc.ca.gov**.

Chương trình Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của Ban Dịch Vụ Sức Khỏe Tiểu Bang California (DHCS) cũng có thể giúp đỡ quý vị. Chương trình có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi 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 hết Thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**.

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 khiếu nại của mình cho ai, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Khiếu nại

Một khiếu nại (hoặc 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 một 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 hoặc theo cách trực tuyến.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên của quý vị và lý do quý vị khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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 điền 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 and Grievance Department
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017

- **Qua fax 213-438-5748**
 Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn khiếu nại.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của L.A. Care. Truy cập **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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi 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 thí 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 muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để giải quyết khiếu nại sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị cần yêu cầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, vui lòng gọi cho chúng tôi qua **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) và chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
 L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
 Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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 bảo hiểm cho một dịch vụ được yêu cầu. 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 nộp đơn kháng cáo. PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ L.A. Care. Nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục nhận được điều trị, quý vị phải yêu cầu kháng cáo L.A. Care trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được trao cho quý vị, hoặc trước ngày L.A. Care cho biết sẽ ngừng các dịch vụ. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong các trường hợp này, thì việc điều trị sẽ tiếp tục theo yêu cầu của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị trả chi phí dịch vụ nếu quyết định tối hậu từ chối hoặc thay đổi một dịch vụ.

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

- **Qua điện thoại:** Gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong 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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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
Appeal and Grievance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
- **Qua fax: 213-438-5748**
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 giúp đỡ điền đơn kháng cáo 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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi 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. Nếu L.A. Care không nói cho quý vị biết về quyết định kháng cáo trong vòng 30 ngày thì quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và Duyệt Xét Y Tế Độc Lập. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để giải quyết 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, vui lòng gọi cho **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị về việc liệu chúng tôi sẽ cứu xét cấp tốc đơn kháng cáo của quý vị hay không.

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

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo và nhận được thư từ L.A. Care cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận thư cho quý vị biết về quyết định 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 (California Department of Social Services, CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu đơn Duyệt Xét Y Tế Độc Lập/Khiếu Nại lên Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) để xem xét quyết định của L.A. Care hoặc yêu cầu **Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (Independent Medical Review, IMR)** từ DMHC. Trong IMR của DMHC một bác sĩ bên ngoài không thuộc L.A. Care sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của DMHC là **1-888-466-2219** và đường dây TDD là **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: **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 đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Các Khiếu Nại và Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR) với Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe 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. Nếu quý vị không được chương trình bảo hiểm sức khỏe trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe, thì sau đó quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo về quyết định kháng cáo nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang vì thế nếu quý vị muốn IMR và một phiên Điều trần cấp tiểu bang, vui lòng nộp khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể. Xin nhớ, nếu quý vị yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Quý vị có thể được IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Trường hợp này là khi vấn đề sức khỏe của quý vị là vấn đề khẩn cấp.

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. L.A. Care phải tuân thủ IMR và các quyết định duyệt xét của DMHC.

Đây là cách yêu cầu IMR. Thuật ngữ “than phiền” dành cho “khiếu nại” và “kháng cáo”:

Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California (California Department of Managed Health Care) 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/TDD **711**) và áp dụng thủ tục khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe trước khi liên lạc với sở. Khi sử dụng thủ tục khiếu nại này, quý vị sẽ không bị mất quyền pháp lý hoặc biện pháp giải quyết nào có thể dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết khiếu nại liên quan tới 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 hội đủ điều kiện được duyệt xét theo thủ tục Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ cứu xét khách quan về những quyết định y tế do một chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc điều trị được đề nghị, những quyết định bảo hiểm cho việc điều trị mang tính nghiên cứu hoặc thử nghiệm và những tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng của sở <http://www.dmhc.ca.gov> có mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với những người trong Ban Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng L.A. Care đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu tổ chức phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang khi quý vị đã nộp đơn kháng cáo cho L.A. Care và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của họ hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng cáo của quý vị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày được đề trong thông báo của L.A. Care về quyết định kháng cáo. PCP của quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng điện thoại hoặc bằng thư gửi qua đường bưu điện.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Đơn Vị Phản Hồi Người Dân của CDSS theo số **1-800-952-5253** (TTY/TDD **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. Gửi mẫu đơn đó tới:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần trợ giúp 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 **ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu lên ý kiến của mình. Chúng tôi sẽ cung cấp trợ giúp của bên chúng tôi. 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 vì thời gian cần thiết để có một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị hoàn toàn gặp nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu một phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không muộn quá 3 ngày làm việc sau khi nhận hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ L.A. Care.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng

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

Sự 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
- 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 các hội viên là nỗ lực nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của hội viên
- Việc thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Gian lận, hoang phí và lạm dụng của người nhận quyền lợi bao gồm:

- Cho mượn, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Diện 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

Để báo cáo gian lận, hoang phí và 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 tới:

L.A. Care Health Plan
Special Investigations Unit
1055 West 7th Street, 10th Floor
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 một ngày, 7 ngày trong tuần, gửi email thông tin 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ lacare.org.

7. Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- **Ban Dịch Vụ Hội Viên** của L.A. Care
L.A. Care **Member Services 1-888-839-9909** (TTY/TDD 711)
- **Đường Dây Tư Vấn Y Tá** 24 giờ của L.A. Care
L.A. Care's 24-Hour **Nurse Advice Line 1-800-249-3619** (TTY/TDD 711)
- Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ của L.A. Care
L.A. Care Compliance Helpline **1-800-400-4889**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care
L.A. Care Community Resource Centers – **1-877-287-6290**
- Trung Tâm Nguồn Lực Gia Đình thuộc L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – East L.A.
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – East L.A. **1-213-438-5570**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình thuộc L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – Inglewood
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – Lynwood
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Lynwood **1-310-661-3000**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – Metro L.A.
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Metro L.A. **1-877-287-6290**
- Trung Tâm Nguồn Lực Gia Đình thuộc L.A. Care – Pacoima
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – Palmdale
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Palmdale **1-213-438-5580**
- Trung Tâm Hỗ Trợ Cộng Đồng của L.A. Care – Pomona
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Pomona **1-909-620-1661**
- Dịch Vụ Cho Người Khuyết Tật
 - Dịch Vụ Tiếp Âm California
California Relay Service (CRS) – (TTY/TDD **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) Information **1-800-514-0301** (TTY/TDD **1-800-514-0383**)
- Dịch Vụ Trẻ Em
 - Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California
California Children’s Services (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
California State Department of Health Services (DHCS) **1-916-445-4171**
 - Văn Phòng Thanh Tra và Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên của Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Medi-Cal
Medi-Cal Managed Care Office of the Ombudsman **1-888-452-8609**
 - Chương Trình Medi-Cal Dental (Denti-Cal)
Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal) **1-800-322-6384** (TTY/TDD **1-800-735-2922**)
 - Ban Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS)
California Department of Social Services (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Sở Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC)
Department of Managed Health Care (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 Cam Bốt/Khmer **1-800-430-5005**
 - Tiếng Quảng Đông **1-800-430-6006**



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Tiếng Anh **1-800-430-4263**
- Tiếng Ba Tư **1-800-840-5034**
- Tiếng Hmong **1-800-430-2022**
- Tiếng Hàn Quốc **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
U.S. Office for Civil Rights **1-866-627-7748**
- Phụ Cấp Xã Hội Bổ Sung của Sở An Sinh Xã Hội
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI) **1-800-772-1213**
- Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng: Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS):
Customer Service Center **1-866-613-3777** (TTY/TDD **1-800-660-4026**)
- Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Los Angeles
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-240-8101**
- Ban Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles
Los Angeles County Department of Mental Health **1-800-854-7771**
- Chương Trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ
Women, Infant and Children Program (WIC) **1-888-942-9675**



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).
L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.
Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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, quý vị sẽ cần sự chấp thuận từ PCP của quý vị trước khi đến khám bác sĩ chuyên khoa.

Bác sĩ gia đình (Primary Care Provider, PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép mà quý vị có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần phải được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị cần chăm sóc cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc OB/GYN
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- OB/GYN
- Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC)
- 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
- Y viện

Bảo hiểm (các dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho hội viên L.A. Care, tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và được liệt kê trong Chứng Cớ Bảo Hiểm (Evidence Of Coverage, EOC) và bất kỳ sửa đổi nào.

Bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, OHC): Bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, 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 và/hoặc chương trình phụ trợ Medicare (Phần C & D).



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Bảo hiểm sức khỏe: Đòi hỏi 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 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 viện có tham gia: 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 có tham gia có thể cung cấp cho hội viên các dịch vụ được đài thọ 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 viện: Nơi quý vị được các bác sĩ và y tá chăm sóc nội chấn và ngoại chấn.

Bệnh ở giai đoạn cuối: Tình trạng y tế không thể thay đổi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu bệnh 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): Một quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải có được sự chấp thuận để cung cấp dịch vụ hoặc thủ thuật cụ thể.

Chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT): Chuyên chở khi quý vị không thể đến cuộc hẹn y tế được đài thọ và/hoặc mua toa thuốc bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. L.A. Care chi trả cho phương tiện NEMT 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.

Chuyên Viên Chính Nắn 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 phụ nữ 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 người phụ nữ hoặc thai nhi.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá, kỹ thuật viên và/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.

Chăm sóc chính: Đi đến phần “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường.”

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian dài hơn tháng nằm viện.

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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị chứng bệnh phi cấp cứu, thương tích hoặc tình trạng cần chăm sóc y tế. Quý vị 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 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 ngoại chẩn: Khi quý vị không phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

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 quý vị phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

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

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

Chăm sóc tại phòng 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 y tế tại nhà: Mô hình chăm sóc mà sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của các hội viên trong việc chăm sóc cho chính họ và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Chương trình: Đi đến phần “Chương trình quản lý chăm sóc.”

Chương trình quản lý chăm sóc: Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, y viện, nhà thuốc và bệnh viện cho những người nhận Medi-Cal được ghi danh vào chương trình. L.A. Care là một chương trình quản lý chăm sóc.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ cho kế hoạch hóa gia đình, bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infections, STI), HIV/AIDS, xâm hại tình dục và phá thai.

Các dịch vụ và thiết bị phát triển chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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 y tế đột ngột, đòi hỏi sự chăm sóc y tế nhanh và không kéo dài.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ mạng sống. Sự chăm sóc này cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm đau hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Chăm sóc này giảm đau nặng bằng cách điều trị căn bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích. Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc trợ giúp một căn bệnh hay bệnh trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện, như được quy định trong Mục 1396d(r) của Tiêu đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

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

Danh mục thuốc: Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng các tiêu chí nhất định và được chấp thuận cho hội viên.

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 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 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 đài thọ được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận và khi mua toa thuốc và nguồn tiếp liệu y tế.

Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định: Các dịch vụ được đài thọ 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 đài thọ và chi trả.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, khám trẻ em khỏe mạnh, 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.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chẩn: Các dịch vụ chăm sóc ngoại chẩn 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 cần về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ chăm sóc ngoại chẩn để theo dõi chương trình trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tình trạng tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

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 quý vị 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 chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM).

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ không được L.A. Care đài thọ.

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

Dịch vụ loại trừ: Các dịch vụ không được Chương Trình Medi-Cal California đài thọ.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất kì nơi nào ngoài khu vực phục vụ.

Dịch vụ người lớn dựa trên cộng đồng (Community-Based Adult Services, CBAS): Dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại chấn 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, chuyên chở, và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt: 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 nhẹ tới trung bình.

Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (California Children's Services, CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi với một số bệnh và vấn đề sức khỏe nhất định.

Dịch vụ và thiết bị liệu pháp phục hồi và điều trị chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp đỡ những người 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 bộ phận dân số nói chung. 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.

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng như bệ đỡ hoặc nẹp gắn ngoài cơ thể để đỡ hoặc chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng cấp tính và 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.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu giấy giới thiệu và phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Hệ thống: Một nhóm các bác sĩ, y viện, 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 ghi danh với L.A. Care đều được hưởng các dịch vụ được đài thọ.

Khiếu nại: Việc bày tỏ sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của một hội viên về L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. 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.

Khám dò tìm, chẩn bệnh, chữa trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT): Các dịch vụ EPSDT là 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 dò tìm phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị sớm chứng bệnh.

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

Lời than phiền: Việc bày tỏ sự không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của một hội viên về L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại là một ví dụ của than phiền.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ 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 ghi danh: Người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Người Mỹ Bản Địa: Một cá nhân, được định nghĩa tại tiêu đề 25 của U.S.C. phần 1603(c), 1603(f), 1679(b) hoặc người được xác định là hội đủ điều kiện, là người Người Da Đỏ, căn cứ vào 42 C.F.R. 136.12 hoặc Tiêu Đề V của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Da Đỏ, để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Mỹ Da Đỏ (Dịch Vụ Sức Khỏe cho Người Mỹ Da Đỏ, Bộ Lạc Người Mỹ Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc, hoặc Tổ Chức Người Mỹ Da Đỏ Trong Thành Phố-I/T/U) hoặc thông qua giấy giới thiệu theo Dịch Vụ Sức Khỏe Hợp Đồng.

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

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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa chẳng hạn như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể, và những người làm việc với L.A. Care hoặc có nằm trong hệ thống L.A. Care. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống L.A. Care phải có giấy phép để hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà L.A. Care đài thọ.

Quý vị thường sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị phải có được sự chấp thuận trước từ L.A. Care trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP đối với một số loại dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc OB/GYN hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Nhà thính học là một nhà cung cấp dịch vụ kiểm tra thính giác.
- Y tá hộ sinh có chứng nhận là y tá chăm sóc cho quý vị trong khi mang thai và sinh đẻ.
- Bác sĩ gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở mọi lứa tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường.
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế phổ biến ở người lớn.
- Y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề là một y tá được cấp phép làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Nhân viên tư vấn là người giúp quý vị giải quyết các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế có chứng nhận là người không có giấy phép hành nghề mà giúp bác sĩ của quý vị chăm sóc y tế cho quý vị.
- Bác sĩ trung cấp là tên được sử dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ hoặc bác sĩ điều dưỡng.
- Y tá gây mê là y tá gây mê cho quý vị.
- Bác sĩ điều dưỡng hoặc trợ lý bác sĩ là người làm việc trong y viện hoặc văn phòng của bác sĩ để chẩn bệnh, điều trị và chăm sóc cho quý vị, trong giới hạn.
- Bác sĩ sản khoa/phụ khoa (OB/GYN) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, kể cả trong khi mang thai và sinh đẻ.
- Nhà trị liệu về chức năng hoạt động là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị phục hồi các kỹ năng và hoạt động hàng ngày sau khi bị bệnh hoặc bị chấn thương.
- Bác sĩ nhi khoa là bác sĩ điều trị cho trẻ em từ khi sinh đến tuổi vị thành niên.
- Nhà vật lý trị liệu là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị tăng cường sức mạnh của cơ thể sau khi quý vị bị bệnh hoặc bị thương tích.
- Bác sĩ chuyên khoa bàn chân là bác sĩ chăm sóc chân của quý vị.
- Chuyên viên tâm lý là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

- Y tá chuyên nghiệp là y tá được đào tạo nhiều hơn y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề và có giấy phép thực hiện một số công việc với bác sĩ của quý vị.
- Nhà hô hấp trị liệu là nhà cung cấp dịch vụ giúp đỡ bệnh lý hô hấp của quý vị.
- Nhà trị liệu âm ngữ là nhà cung cấp dịch vụ giúp đỡ bệnh lý âm ngữ của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia (hoặc bác sĩ có tham gia): 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 đài thọ vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia: Một nhà cung cấp dịch vụ không trong hệ thống 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 trong hệ thống: Đi đến phần “Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia.”

Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Nhân viên quản lý hồ sơ: Y tá chuyên nghiệp hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Nằm bệnh viện: Nhập viện để điều trị nội trú.

Phân loại (hoặc khám dò tìm): Đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo khám dò tìm nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.

Phí Theo Dịch vụ (Fee-For-Service, FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không được ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc. Theo FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận Medi-Cal “trực tiếp” và tính hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal đối với các dịch vụ quý vị nhận được.

Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC): Một y viện do Dịch Vụ Sức Khỏe cho Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Service, IHS) hoặc do Bộ Lạc Người Mỹ Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Lạc, hoặc Tổ Chức Người Mỹ Da Đỏ Trong Thành Phố điều hành.

Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC): Một trung tâm y tế trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại RHC.

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

Rút tên: Dừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn nữa hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho HCO và rút tên qua điện thoại.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

7 | Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết

Sự chấp thuận trước (hoặc cho phép trước): PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phải được L.A. Care chấp thuận trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. L.A. Care sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. L.A. Care sẽ không chấp thuận các dịch vụ do nhà cung cấp dịch vụ không tham gia cung cấp nếu L.A. Care nghĩ rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương đương hoặc thích hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ L.A. Care. Giấy giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải có được sự chấp thuận của L.A. Care.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME): Thiết bị này là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. L.A. Care quyết định thuê hoặc mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua. Sửa chữa thiết bị y tế được đài thọ.

Thuốc không thuộc danh mục thuốc: Một loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu một chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy 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 trả: Khoản thanh toán quý vị thực hiện, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm, thường là trong thời gian nhận dịch vụ.

Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (Freestanding Birth Center, FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản 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.

Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC): Một trung tâm y tế trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

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 quý vị không bị bệnh nặng hơn.

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 bản thân hoặc người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể tự ăn, tự bảo vệ hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

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 về sức khỏe và y khoa có thể cho rằng không được chăm sóc y tế ngay có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi gặp 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



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.

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

Tổ Chức Sức Khỏe và Phòng Ngừa Khuyết Tật California (California Health and Disability Prevention, CHDP): Một chương trình y tế công cộng hoàn tiền lại cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình giúp trẻ em và thiếu niên có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM): Người được cấp phép là Y Tá Chuyên Nghiệp 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.

Y viện: Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm bác sĩ gia đình (Primary Care Provider, PCP). Cơ sở này có thể là một Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), y viện cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC), Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Da Đỏ (Indian Health Clinic, IHC) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Điều Phối Quyền Lợi (Coordination Of Benefits, COB): Quy trình xác định đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có điều trị chính và trách nhiệm thanh toán cho các hội viên có nhiều hơn một đài thọ bảo hiểm.



Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi được miễn phí.

Hoặc gọi tới Đường Dây Tiếp Âm California theo số **711**. Truy cập trực tuyến địa chỉ **lacare.org**.



 Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.888.839.9909** | TTY 711  lacare.org

