

Hoan nghênh quý vị

đến với Washington Apple Health

Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Hợp Nhất



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አስተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူဝန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវៈលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງມາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິເວນ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Oromo] Tajajilli gargaarsa afaanii, nama afaan hiikuu fi ragaalee maxxanfaman hiikuun, kaffaltii malee ni argattu. 1-800-562-3022 (TRS: 711) irratti bilbilaa.

[Persian] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. با شماره 1-800-562-3022 (TRS: 711) تماس بگیرید.

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Romanian] Serviciile de asistență lingvistică, inclusiv cele de interpretariat și de traducere a materialelor imprimate, sunt disponibile gratuit. Apelați 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Swahili] Huduma za msaada wa lugha, ikiwa ni pamoja na wakalimani na tafsiri ya nyaraka zilizochapishwa, zinapatikana bure bila ya malipo. Piga 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፣ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).



Mục Lục

Hoan Nghênh Quý Vị Đến Với Washington Apple Health	[4]
Các dịch vụ Apple Health	[4]
Thẻ dịch vụ của quý vị	[5]
Bản đồ và vị trí khu vực dịch vụ quản lý chăm sóc	[6-7]
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe (Chăm sóc chính)	[9]
Các dịch vụ sức khỏe Hành Vi	[10]
Thông Tin về Người Mỹ Da Đỏ và Người Bản Xứ Alaska	[12]
Thanh Tra	[13]
Các dịch vụ quý vị có thể cần để tiếp cận chăm sóc sức khỏe	[14]
Các quyền & trách nhiệm của quý vị	[16]
Liên hệ với chúng tôi/các nguồn tài liệu	[17]

Miễn trừ trách nhiệm về cẩm nang này:

Cẩm nang này sẽ giới thiệu cho quý vị biết về các phúc lợi của quý vị và giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị, cách thức tiếp cận các dịch vụ, và cách thức thay đổi các chương trình sức khỏe. Xin thông báo cho quý vị biết cẩm nang này không thành lập bất kỳ các quyền pháp lý hoặc quyền được phép nào. Quý vị không nên dựa vào cẩm nang này như là một nguồn thông tin duy nhất của quý vị về Apple Health (Medicaid). Quý vị có thể nhận được thông tin chi tiết về Apple Health bằng cách xem trang web Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe về phần *Luật Lệ và Nguyên Tắc*, www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.



Hoan Nghênh Quý Vị Đến Với Washington Apple Health

Quý vị sẽ nhận được cẩm nang này bởi vì quý vị vừa mới đăng ký vào Washington Apple Health (Medicaid). Cơ quan Health Care Authority (HCA) Tiểu Bang Washington quản lý Apple Health và hợp đồng với các chương trình quản lý chăm sóc để cung cấp bảo hiểm của quý vị. Sau đó quý vị sẽ nhận được “Cẩm Nang Giới Thiệu Các Phúc Lợi Của Quý Vị” từ chương trình sức khỏe của quý vị. Cẩm nang này sẽ cung cấp nhiều chi tiết về các phúc lợi được bao trả của quý vị.



Các dịch vụ Apple Health từ chương trình của quý vị

Chương trình quản lý chăm sóc sức khỏe Apple Health của quý vị bao trả các dịch vụ sau đây:

- Các cuộc hẹn khám với một bác sĩ hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe để chăm sóc cần thiết bao gồm các dịch vụ sống khỏe và phòng bệnh và kiểm soát bệnh mãn tính
- Chăm sóc y tế trong trường hợp khẩn cấp
- Chăm sóc thai kỳ và sơ sinh
- Các dịch vụ nhi khoa, bao gồm chăm sóc răng miệng và mắt
- Các dịch vụ xét nghiệm
- Các loại thuốc kê toa
- Thời kỳ nằm viện
- Các dịch vụ dành cho bệnh nhân đi lại được
- Các dịch vụ và trang thiết bị phục hồi và huấn luyện*
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện

*Liên hệ với chương trình sức khỏe của quý vị để xem quý vị có hội đủ điều kiện hay không

Lưu ý: Danh sách này chỉ dành cho thông tin chung và không bảo đảm Apple Health sẽ bao trả dịch vụ.

Liên hệ với số dịch vụ thành viên chương trình sức khỏe của quý vị khi quý vị (hoặc con quý vị):

- Có vấn đề hoặc quan ngại về chương trình sức khỏe của quý vị.
- Cần tìm một bác sĩ gia đình.
- Muốn thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị (PCP).
- Mất thẻ ID chương trình sức khỏe của quý vị và muốn có một thẻ khác.
- Có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt (hoặc con quý vị cần).
- Cần tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần.
- Cần tiếp cận các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện

Thẻ dịch vụ của quý vị



Quý vị sẽ nhận được hai thẻ trong thư gửi đến, một của Washington Apple Health (Thẻ Dịch Vụ) và một của chương trình sức khỏe sẽ quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Khoảng hai tuần sau khi quý vị đăng ký vào Washington Apple Health thông qua Washington Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org hoặc Washington Connection www.washingtonconnection.org quý vị sẽ nhận được một Thẻ Dịch Vụ xanh (cũng được gọi là một thẻ ProviderOne) giống như một hình chụp ở đây. Giữ thẻ này. Thẻ Dịch Vụ của quý vị cho thấy quý vị được đăng ký vào Apple Health.

Quý vị không phải kích hoạt Thẻ Dịch Vụ mới của quý vị. HCA sẽ kích hoạt thẻ của quý vị trước khi chúng tôi gửi thẻ cho quý vị.

Nếu quý vị không nhận được Thẻ Dịch Vụ của quý vị hoặc quý vị mất thẻ

Nếu quý vị không nhận được Thẻ Dịch Vụ của quý vị trước cuối hai tuần sau khi hoàn tất thành công việc đăng ký Apple Health của quý vị hoặc nếu quý vị mất thẻ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một thẻ thay thế:

- **Ứng dụng WAPlanfinder:** Nếu quý vị có một tài khoản Washington Healthplanfinder, quý vị có thể tiếp cận Thẻ Dịch Vụ số của quý vị trong ứng dụng WAPlanfinder, hiện có trong cửa hàng Ứng Dụng Apple hoặc Google Play.
- **Cổng thông tin thân chủ trực tuyến:** <https://www.waproviderone.org/client>
- **Gọi: 1-800-562-3022** (đường dây miễn phí) và chọn tùy chọn 6 đối với Dịch Vụ Thân Chủ, sau đó tùy chọn 1 đối với thẻ ID.

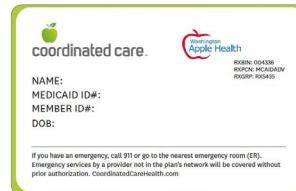
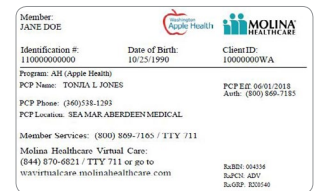
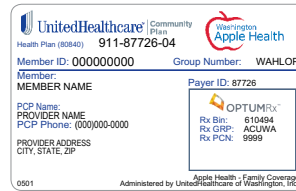
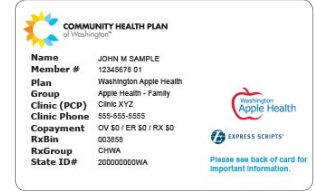
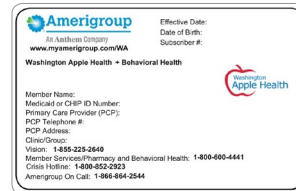
Chương trình sức khỏe của quý vị

Quý vị sẽ nhận được một thư liệt kê tên chương trình sức khỏe của quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu thay đổi chương trình sức khỏe của quý vị vào bất kỳ lúc nào. Để biết thêm thông tin về cách thức thay đổi các chương trình, hãy xem "Thay đổi các chương trình sức khỏe" ở trang 8.

Nếu một hoặc nhiều tình huống sau đây áp vào quý vị, hãy gọi cho chúng tôi ngay tức thì theo số 1-800-562-3022 (TRS 711):

- **Quý vị trở nên hội đủ điều kiện hưởng Medicare hoặc bảo hiểm tư nhân.**
- **Quý vị là Người Mỹ Da Đỏ hoặc Bản Xứ Alaska.** Quý vị có thể xem xét một tùy chọn khác ngoài bảo hiểm thông qua một chương trình quản lý chăm sóc.
- **Quý vị được đăng ký hoặc quyết định đăng ký vào Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện cho Người Cao Niên (PACE) của Washington.**
- **Quý vị bị bệnh có thể kiểm chứng,** và thay đổi các bác sĩ hoặc chương trình sức khỏe sẽ làm gián đoạn quy trình điều trị và tình trạng sức khỏe của quý vị có nguy cơ phải chịu mọi rủi ro.

Thẻ chương trình sức khỏe của quý vị



Mối liên hệ chương trình quản lý chăm sóc	Điện thoại chính	Trang Web
Amerigroup (AMG)	1-800-600-4441	www.myamerigroup.com/wa
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	www.chpw.org
Coordinated Care of Washington (CCW)	1-877-644-4613	www.coordinatedcarehealth.com
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	www.molinahealthcare.com
United Healthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	www.uhccommunityplan.com

Chương trình quản lý chăm sóc hợp nhất là gì?

Washington Apple Health (Medicaid) đã chuyển đổi thành chương trình quản lý chăm sóc hợp nhất, cũng được gọi là chương trình chăm sóc toàn bộ cơ thể. Với chương trình quản lý chăm sóc hợp nhất toàn tiểu bang, một chương trình quản lý chăm sóc Apple Health phối hợp và chi trả cả dịch vụ sức khỏe thể chất và dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị.

(Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện). Quý vị sẽ không còn nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi từ một tổ chức sức khỏe hành vi khu vực.

Bản đồ khu vực dịch vụ quản lý chăm sóc Apple Health



Integrated managed care regions

- | | |
|--|--|
|  Greater Columbia |  Thurston-Mason |
|  King |  Salish |
|  North Sound |  Great Rivers |
|  Pierce |  Southwest Washington |
|  Spokane |  North Central |

 Apple Health Foster Care (statewide)[†]

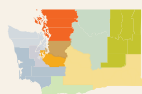
Health plans offered

- AMG – Amerigroup Washington
- CCW – Coordinated Care of Washington
- CHPW – Community Health Plan of Washington
- MHW – Molina Healthcare of Washington
- UHC – UnitedHealthcare Community Plan

[†] Apple Health Foster Care is a statewide program. Integrated managed care is provided through Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington - CCW).

Vị trí khu vực quản lý chăm sóc Apple Health

County	Amerigroup	Community Health Plan	Coordinated Care	Molina Healthcare	United Healthcare	Integrated managed care
Adams	X	X		X		1/1/19
Asotin	X	X	X	X		1/1/19
Benton	X	X	X	X		1/1/19
Chelan	X		X	X		1/1/18
Clallam	X			X	X	1/1/20
Clark	X	X		X		4/1/16
Columbia	X	X	X	X		1/1/19
Cowlitz	X			X	X	1/1/20
Douglas	X		X	X		1/1/18
Ferry	X	X		X		1/1/19
Franklin	X	X	X	X		1/1/19
Garfield	X	X	X	X		1/1/19
Grant	X		X	X		1/1/18
Grays Harbor	X			X	X	1/1/20
Island	X	X	X	X	X	7/1/19
Jefferson	X			X	X	1/1/20
King	X	X	X	X	X	1/1/19
Kitsap	X			X	X	1/1/20
Kittitas	X	X	X	X		1/1/19
Klickitat	X	X		X		1/1/19
Lewis	X			X	X	1/1/20
Lincoln	X	X		X		1/1/19
Mason	X			X	X	1/1/20
Okanogan	X		X	X		1/1/19
Pacific	X			X	X	1/1/20
Pend Oreille	X			X		1/1/19
Pierce	X		X	X	X	1/1/19
San Juan	X	X	X	X	X	7/1/19
Skagit	X	X	X	X	X	7/1/19
Skamania	X	X		X		4/1/16
Snohomish	X	X	X	X	X	7/1/19
Spokane	X	X		X		1/1/19
Stevens	X	X		X		1/1/19
Thurston	X			X	X	1/1/20
Wahkiakum	X			X	X	1/1/20
Walla Walla	X	X	X	X		1/1/19
Whatcom	X	X	X	X	X	7/1/19
Whitman	X	X	X	X		1/1/19
Yakima	X	X	X	X		1/1/19
Chăm Sóc Nuôi Dưỡng (toàn tiểu bang)			X			1/1/19



Lưu ý: Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Apple Health là một chương trình toàn tiểu bang, được cung cấp thông qua Apple Health Core Connections (Chăm Sóc Được Phối Hợp của Washington).

ProviderOne

Quý vị sẽ thấy “ProviderOne” trên Thẻ Dịch Vụ của quý vị. ProviderOne là hệ thống thông tin phối hợp các chương trình sức khỏe cho chúng tôi và giúp chúng tôi gửi cho quý vị thông tin vào nhiều lúc khác nhau. Số trên thẻ của quý vị là số thân chủ ProviderOne của quý vị, (chín chữ số cuối trong WA). Quý vị có thể xem trực tuyến để kiểm tra xem việc đăng ký của mình đã có bắt đầu trong chương trình sức khỏe của quý vị thông qua Cổng Thân Chủ ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client> hay không. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng có thể sử dụng ProviderOne để xem các bệnh nhân của họ có được đăng ký vào Apple Health hay không.

Mỗi thành viên của hộ gia đình quý vị hội đủ điều kiện hưởng Apple Health sẽ nhận được Thẻ Dịch Vụ của riêng họ. Mỗi người có một số thân chủ ProviderOne khác nhau gắn liền với họ suốt đời.

Nếu quý vị đã có bảo hiểm Apple Health trước (hoặc đã có Medicaid trước khi biết nó là Apple Health), quý vị sẽ không được gửi một thẻ mới. Thẻ cũ của quý vị vẫn còn giá trị, cho dù có sự gián đoạn về bảo hiểm. Số thân chủ ProviderOne của quý vị vẫn giữ nguyên.

- Gọi trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022. Hệ thống tự động của chúng tôi hiện có 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Có một bảng so sánh chương trình trong cẩm nang này trình bày các tiêu chuẩn đánh giá và điểm số chất lượng chương trình sức khỏe. Quý vị có thể sử dụng điểm số này để giúp quý vị quyết định chương trình sức khỏe nào tốt nhất cho quý vị. Quý vị cũng sẽ tìm thấy sự mô tả các tiêu chuẩn đánh giá, và lý do vì sao việc tiếp nhận dịch vụ chăm sóc này là quan trọng cho sức khỏe của quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trước khi thẻ của quý vị đến

Quý vị sẽ nhận được thư báo cho quý vị biết chương trình sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị cần đến một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bốc thuốc theo đơn trước khi thẻ của quý vị đến, hãy mang theo bên mình thư này đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhà thuốc. Nếu quý vị có thể đến bất kỳ bác sĩ, phòng khám chữa bệnh, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc nhà thuốc nào, miễn là nhà cung cấp nằm trong mạng lưới chương trình của quý vị (đã hợp đồng với chương trình sức khỏe của quý vị). Liên hệ với chương trình sức khỏe của quý vị để có được một danh sách các nhà cung cấp.

Quý vị cũng có thể gọi chương trình sức khỏe của quý vị để được trợ giúp, dù quý vị không nhận được Thẻ Dịch Vụ hoặc thẻ ID chương trình sức khỏe của quý vị.

Thẻ chương trình sức khỏe của quý vị

Một vài tuần sau khi quý vị đăng ký vào Apple Health, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID chương trình sức khỏe cũng như nhiều thông tin từ chương trình của quý vị về cách thức để chọn một bác sĩ hoặc bác sĩ gia đình (PCP). Hãy giữ lấy thẻ này nữa chứ! Mang theo bên mình cả Thẻ Dịch Vụ và thẻ ID chương trình sức khỏe của quý vị khi quý vị đi đến bác sĩ, nhà thuốc, hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Quý vị cũng có thể cần một ID có hình.

Thay đổi các chương trình sức khỏe

Quý vị có quyền yêu cầu thay đổi chương trình sức khỏe của quý vị vào bất kỳ lúc nào. Tùy thuộc vào lúc quý vị thực hiện yêu cầu của mình, chương trình mới của quý vị thường sẽ bắt đầu vào đầu tháng tới. Có nhiều cách để chuyển đổi chương trình của quý vị:

- Thân chủ Apple Health có một tài khoản Washington Healthplanfinder có thể thay đổi các chương trình vào bất kỳ lúc nào trực tuyến tại www.wahealthplanfinder.org.
- Đối với tất cả thân chủ Apple Health, hãy truy cập vào trang web Cổng Thông Tin Thân Chủ ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client>.
- Yêu cầu một thay đổi trực tuyến tại <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>. Chọn “Client” và chọn chủ đề “Enroll/Change Health Plans”



Chọn một bác sĩ gia đình

Điều quan trọng là chọn một bác sĩ gia đình (PCP). **Nếu quý vị không chọn một PCP, chương trình sức khỏe của quý vị sẽ chọn một bác sĩ cho quý vị.** PCP của quý vị là chuyên viên sức khỏe chính mà quý vị gặp. Họ sẽ phải biết rõ bệnh sử, vấn đề sức khỏe hiện tại của quý vị, và có thể giới thiệu quý vị đến các chuyên gia. Có một PCP tận tâm sẽ làm cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị trở nên dễ dàng hơn.

Để chọn một PCP, hãy thực hiện theo các hướng dẫn được gửi đến cho quý vị bởi chương trình sức khỏe của quý vị, hoặc gọi số điện thoại bộ phận dịch vụ thành viên chương trình sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể chọn một PCP thông qua trang web chương trình sức khỏe của quý vị.

Nếu PCP mà quý vị muốn không ở trong mạng lưới chương trình sức khỏe của quý vị, hãy hỏi họ làm việc với chương trình sức khỏe nào. Quý vị có quyền thay đổi các chương trình sức khỏe.

Quý vị có thể yêu cầu một PCP nam hoặc nữ. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bác sĩ nói tiếng của quý vị, chuyên trị khuyết tật của quý vị, hoặc hiểu biết văn hóa của quý vị.

PCP của quý vị nên là người nào đó quý vị cảm thấy thoải mái. Nếu quý vị không hài lòng với PCP của mình vì bất kỳ lý do nào, hãy gọi đường dây điện thoại dịch vụ thành viên chương trình của quý vị vào bất kỳ lúc nào để thay đổi một bác sĩ khác.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ gia đình

Nếu quý vị đã gặp một PCP quý vị thích, hoặc đã biết về một bác sĩ quý vị muốn thử, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ đó. Tuy nhiên, PCP của quý vị phải là một thành phần của mạng lưới chương trình sức khỏe của quý vị (đã hợp đồng với chương trình sức khỏe của quý vị).

Nếu bác sĩ quý vị muốn mà không có tên trong mạng lưới chương trình sức khỏe của quý vị, hãy hỏi bác sĩ này làm việc với chương trình sức khỏe nào.

Cách thức để hẹn khám

Chỉ khi quý vị đã chọn được một PCP, hãy gọi để hẹn khám. Quý vị phải có một cuộc hẹn khám với một PCP. Nếu có các mối quan ngại hoặc nhu cầu sức khỏe tức thì, quý vị có thể đến thăm khám PCP của quý vị trong một vài ngày. Dù là quý vị không có các mối quan ngại sức khỏe tức thì, hãy hẹn khám để kiểm tra sức khỏe toàn bộ (cũng được gọi là một cuộc kiểm tra tình trạng sống khỏe). Để được hẹn kiểm tra sức khỏe toàn bộ thường sẽ mất nhiều thời gian, do đó đừng hoãn hẹn lại.

Chăm sóc thường lệ	Hẹn khám với PCP của quý vị. Quý vị sẽ có thể hẹn khám ở phòng khám với PCP của quý vị hoặc bác sĩ khác trong vòng 10 ngày.
Chăm sóc phòng bệnh	Hẹn khám với PCP của quý vị hoặc bác sĩ khác. Quý vị sẽ có thể hẹn khám trong vòng 30 ngày.
Chăm sóc chuyên khoa	Gọi chương trình sức khỏe hoặc PCP của quý vị.
Sức Khỏe Tâm Thần	Gọi chương trình sức khỏe hoặc PCP của quý vị.
Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện	Gọi chương trình sức khỏe hoặc PCP của quý vị.
Đối với chăm sóc sau thời gian kết thúc	Gọi đường dây tư vấn y tá của chương trình sức khỏe quý vị 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần.
Đối với chăm sóc khẩn cấp	Đi đến một trung tâm chăm sóc khẩn hợp đồng với chương trình sức khỏe của quý vị, hoặc gọi PCP của quý vị hoặc đường dây tư vấn của y tá. Quý vị sẽ có thể thăm khám với PCP của quý vị hoặc bác sĩ khác trong vòng 24 giờ.
Đối với chăm sóc cấp cứu	Gọi 911 hoặc đến địa điểm gần nhất nơi bác sĩ cấp cứu có thể trợ giúp. Càng sớm càng tốt, quý vị hoặc người nào đó quý vị biết phải gọi cho PCP hoặc chương trình sức khỏe của quý vị để báo cáo tình trạng cấp cứu của quý vị.
Đối với chăm sóc xa nhà	Nếu không phải trường hợp cấp cứu, hãy gọi PCP của quý vị hoặc đường dây tư vấn của y tá, được liệt kê trên thẻ ID của chương trình quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị được đăng ký vào Apple Health, quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện (đồng thời được gọi là các dịch vụ sức khỏe hành vi). Các dịch vụ sức khỏe hành vi được bao gồm trong gói phúc lợi chương trình quản lý chăm sóc hợp nhất của quý vị. Các phúc lợi đã không thay đổi. Thay đổi duy nhất là chương trình quản lý chăm sóc hợp nhất sẽ bao trả các dịch vụ này thay cho một Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi của khu vực.

Liên hệ với chương trình sức khỏe hoặc bác sĩ gia đình của quý vị nếu quý vị cần giúp phối hợp dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện có thể bao gồm:

Thẩm định – Một “cuộc phỏng vấn” của một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe để quyết định các dịch vụ quý vị cần.

Điều Trị Can Thiệp Ngắn – Hạn chế thời gian, để giảm bớt vấn đề sử dụng. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận bệnh nhân ngoại trú trước dịch vụ này.

Quản Lý Quá Trình Cai Nghiện (Cai Nghiện) – Trợ giúp để giảm bớt việc sử dụng rượu bia hoặc các loại ma túy khác quá nhiều thời gian của quý vị, cho đến khi ngưng sử dụng một cách an toàn. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận bệnh nhân ngoại trú trước dịch vụ này.

Điều Trị Ngoại Trú – các buổi tư vấn cá nhân và nhóm trong cộng đồng của quý vị.

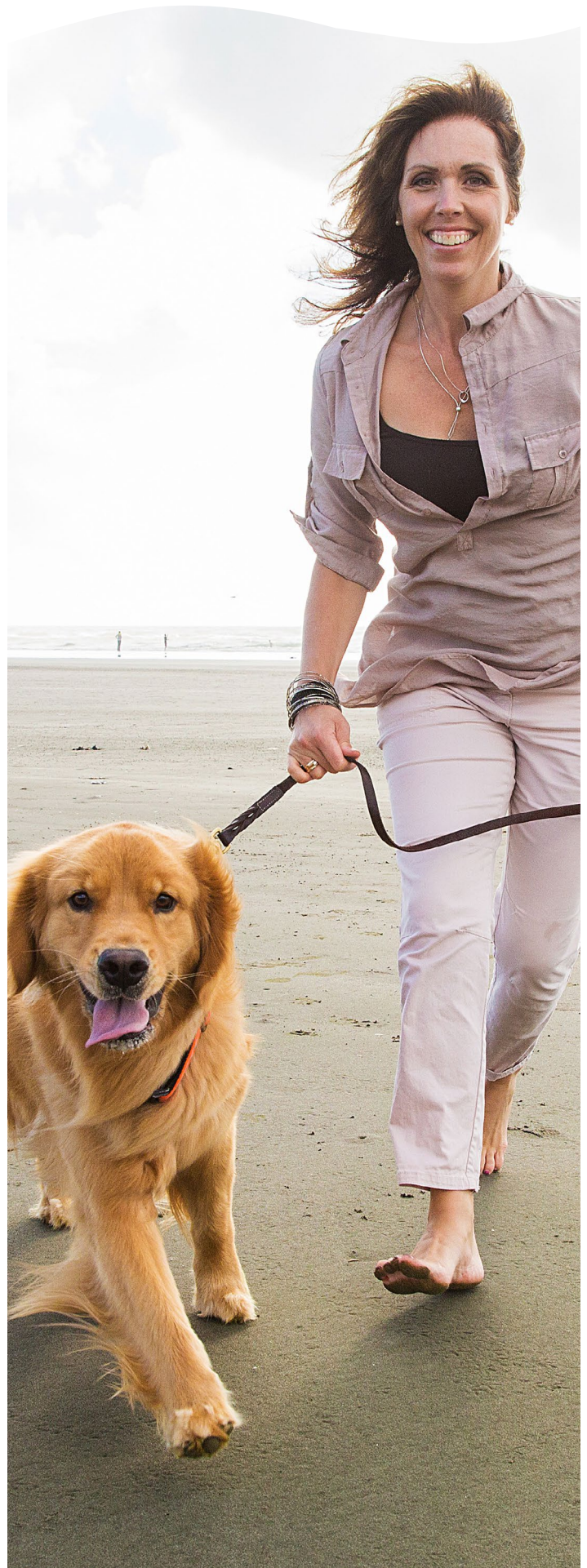
Điều Trị Ngoại Trú Chuyên Sâu – Nhiều buổi tư vấn cá nhân và nhóm thường xuyên hơn.

Điều Trị Nội Trú Cho Cư Dân – Một chương trình bao hàm toàn diện gồm tư vấn cá nhân, tư vấn nhóm và giáo dục được cung cấp trong một cơ sở được giám sát 24 giờ mỗi ngày.

Các Dịch Vụ Điều Trị Cai Nghiện Các Chất Dạng

Thuốc Phiện – Cung cấp dịch vụ thẩm định và điều trị cho bệnh nhân ngoại trú để cai nghiện các chất dạng ma túy. Bao gồm thuốc điều trị và dịch vụ tư vấn đã chấp thuận.

Quản Lý Hồ Sơ – Trợ giúp tìm kiếm các dịch vụ y tế, xã hội, giáo dục và dịch vụ khác.





Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:

Đánh Giá Thông Tin Tiếp Nhận – Nhận biết các nhu cầu và mục tiêu của quý vị và trợ giúp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị giới thiệu các dịch vụ khác và điều trị của chương trình.

Các Dịch Vụ Điều Trị Cá Nhân – Các hoạt động tư vấn và/hoặc hoạt động khác được thiết kế để đáp ứng các mục tiêu trong chương trình dịch vụ của quý vị.

Quản Lý Thuốc Điều Trị – Nhân viên được cấp phép sẽ mô tả thuốc và nói cho quý vị biết về các tác dụng phụ.

Giám Sát Thuốc Điều Trị – Các dịch vụ để kiểm tra về cách thức thuốc điều trị của quý vị đang làm việc và để giúp quý vị sử dụng thuốc một cách đúng đắn.

Các Dịch Vụ Điều Trị Theo Nhóm – Tư vấn cho những người khác có các khó khăn giống nhau.

Hỗ Trợ Của Bạn Đồng Trang Lửa – Trợ giúp điều hướng hệ thống sức khỏe tâm thần và đạt được các mục tiêu bình phục của quý vị, được cung cấp bởi một người đã được huấn luyện có các thử thách tương tự.

Can Thiệp và Điều Trị Ngắn – Tư vấn ngắn hạn được tập trung vào một vấn đề cụ thể.

Điều Trị Theo Gia Đình – Dịch vụ tư vấn lấy gia đình làm trung tâm để trợ giúp xây dựng các mối quan hệ bền vững hơn và giải quyết các vấn đề.

Điều Trị Chuyên Sâu Cao – Các dịch vụ được cung cấp bởi một nhóm các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần để trợ giúp quý vị đáp ứng các mục tiêu trong chương trình dịch vụ của quý vị.

Phép Chữa Bệnh Bằng Giáo Dục Thể Chất – Giáo dục về các chọn lựa điều trị bệnh tâm thần, sức khỏe tâm thần, thuốc điều trị và bình phục, bao gồm các hỗ trợ và/hoặc các dịch vụ hỗ trợ.

Hỗ Trợ Ban Ngày – Chương trình chuyên sâu để biết hoặc hỗ trợ các kỹ năng sống tự lập.

Đánh Giá và Điều Trị/Thời Gian Nằm Viện Cộng Đồng – Chăm sóc tư vấn cơn khủng hoảng cho bệnh nhân nội trú có nhu cầu cần thiết về y tế. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận bệnh nhân ngoại trú trước dịch vụ này.

Các Dịch Vụ Ổn Định – Được cung cấp trong nhà quý vị hoặc môi trường giống như nhà quý vị để trợ giúp ngăn chặn thời gian nằm viện. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận trước dịch vụ này.

Quản Lý Trường Hợp Phục Hồi – Phối hợp các dịch vụ sức khỏe tâm thần giữa nội trú và ngoại trú của quý vị. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận bệnh nhân ngoại trú trước dịch vụ này.

Các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Được Cung Cấp trong Môi Trường Nội Trú – Các dịch vụ được cung cấp ở nơi quý vị sống nếu quý vị sống trong một môi trường tập thể.

Đánh Giá Dân Số Đặc Biệt – Trợ giúp theo kế hoạch điều trị từ một bác sĩ chuyên khoa làm việc với các cư dân đặc biệt, như trẻ em, người già và những người có lý lịch của nhiều nền văn hóa.

Thẩm Định Tâm Lý – Trắc nghiệm để trợ giúp cho kế hoạch chẩn đoán, đánh giá và điều trị.

Các dịch vụ tư vấn cơn khủng hoảng

Các dịch vụ tư vấn cơn khủng hoảng là các dịch vụ 24 giờ dành để ổn định quý vị nếu quý vị đang trong cơn khủng hoảng, được cung cấp ở một địa điểm phù hợp nhất nhằm đáp ứng các nhu cầu của quý vị. Quý vị **không** cần đánh giá thông tin tiếp nhận trước dịch vụ này.

- Để được trợ giúp ngay tức thì, hãy gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu ở bệnh viện gần nhất. Quý vị **không** cần ủy quyền cho các dịch vụ tư vấn cơn khủng hoảng.
- Để tìm một danh bạ Các Đường Dây Tư Vấn Cơn Khủng Hoảng Của Tiểu Bang, hãy truy cập: www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines
- **Đường Dây Trợ Giúp Bình Phục Washington** là đường dây can thiệp cơn khủng hoảng và giới thiệu 24-giờ dành cho những người đang gắng sức với các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, lạm dụng chất gây nghiện, và vấn đề cờ bạc. Hãy gọi 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219); email recovery@crisisclinic.org, hoặc truy cập vào www.warecoveryhelpline.org. Các thanh thiếu niên này có thể giao kết với các thanh thiếu niên kia vào những giờ cụ thể: gọi 1-866-833-6546, email teenlink@crisisclinic.org, hoặc truy cập vào <https://866teenlink.org>.
- Đối với Đường Dây Tư Vấn Cuộc Sống Ngăn Ngừa Tự Sát Toàn Quốc: gọi 1-800-273-8255 (những người sử dụng TTY 1-800-799-4889).

Thông Tin về Người Mỹ Da Đỏ và Người Bản Xứ Alaska

Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ hoặc Người Bản Xứ Alaska, quý vị có thể có khả năng nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua một cơ sở Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Mỹ Da Đỏ, chương trình chăm sóc sức khỏe của bộ lạc hoặc Chương Trình Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Da Đỏ Thành Phố (UIHP) như Hội Đồng Y Tế Seattle Dành Cho Người Mỹ Da Đỏ và Dự Án BẢN XỨ của Spokane. Các nhà cung cấp ở những cơ sở khám chữa bệnh này hiểu biết văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Họ sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị đến một chuyên gia. Họ cũng có thể giúp quý vị việc cần đưa ra các quyết định có nên chọn một chương trình quản lý chăm sóc, (có thể là một chương trình Chỉ Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi [BHSS]), hay bảo hiểm Apple Health không có chương trình quản lý chăm sóc (đây được gọi là chương trình phí dịch vụ Apple Health). Nếu quý vị có các thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị, nhân viên bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể có khả năng trợ giúp quý vị.

Những cách để nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe

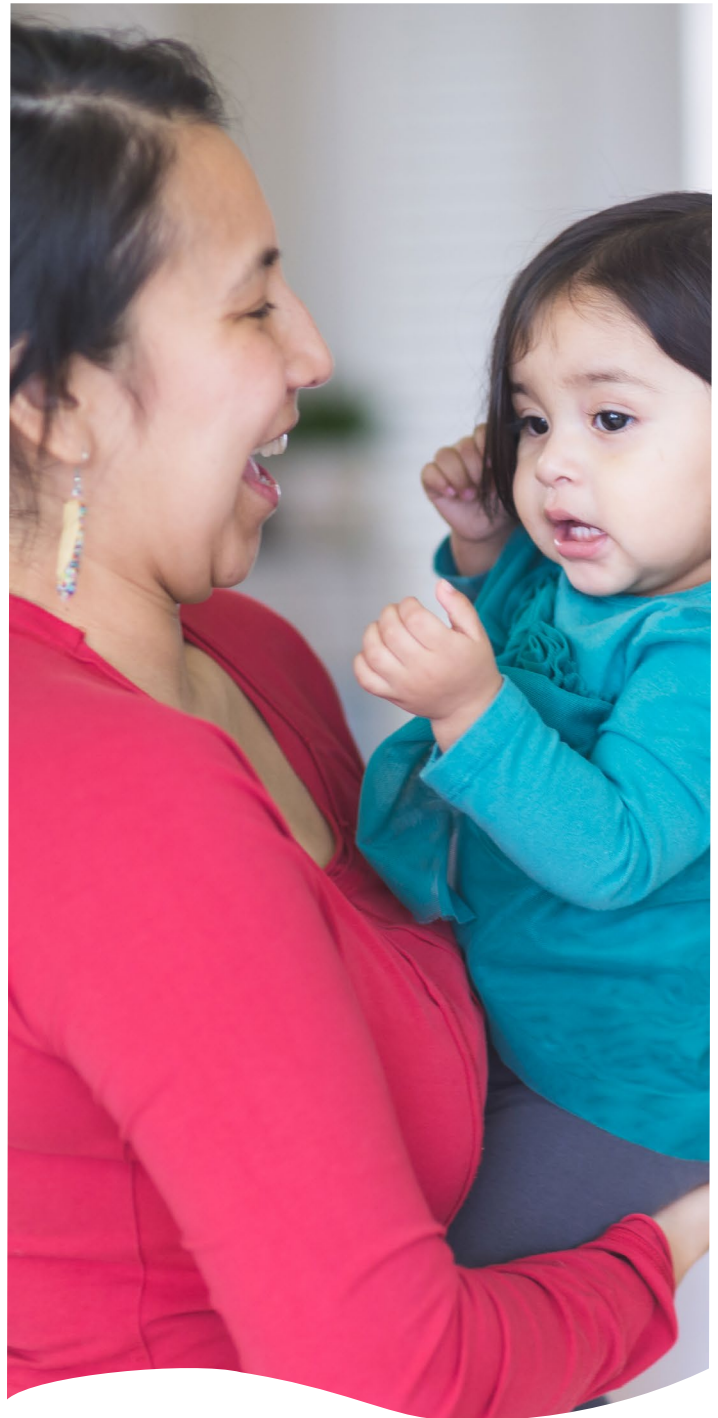
HCA cung cấp cho Người Mỹ Da Đỏ và Người Bản Xứ Alaska ở Washington quyền chọn lựa giữa chương trình quản lý chăm sóc Apple Health và bảo hiểm Apple Health không có chương trình quản lý chăm sóc. HCA thực hiện việc này nhằm tuân thủ luật lệ liên bang, công nhận tính phức tạp của hệ thống chuyển giao chăm sóc sức khỏe dành cho Người Mỹ Da Đỏ, và để giúp bảo đảm rằng quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về phương diện văn hóa.

- Trong bảo hiểm Apple Health không có chương trình quản lý chăm sóc, nên quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào tham gia chương trình phí dịch vụ Apple Health và hiện đang nhận bệnh nhân. Các nhà cung cấp này phải đáp ứng tất cả yêu cầu về giấy phép do tiểu bang của họ cấp phát. Để tìm kiếm một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tính phí dịch vụ Apple Health, hãy truy cập <https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>.

Chọn lựa này có thể hợp lý nếu dịch vụ chăm sóc của quý vị đang được quản lý, như bởi một chương trình sức khỏe của bộ lạc hoặc UIHP.

- Với chương trình quản lý chăm sóc Apple Health, dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được quản lý bởi một tổ chức quản lý chăm sóc (MCO). Điều này có nghĩa là MCO phục vụ như là một điểm liên hệ duy nhất của quý vị để nhận các dịch vụ và giúp điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Chọn lựa này có thể hợp lý nếu quý vị không có bất kỳ người nào quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Quý vị có thể thay đổi (các) chọn lựa của quý vị vào bất kỳ lúc nào, nhưng thay đổi này sẽ không có hiệu quả cho đến tháng khả dụng kế tiếp. Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với một Nhân Viên Trợ Giúp Của Bộ Lạc thông qua cơ sở IHS, chương trình sức khỏe của Bộ Lạc hoặc UIHP, họ có thể trợ giúp quý vị đưa ra quyết định của quý vị. Quý vị cũng có thể liên hệ với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-800-562-3022 để cho chúng tôi biết về (các) chọn lựa của quý vị, bao gồm bất kỳ thay đổi nào mà quý vị muốn thực hiện, và để hỏi các thắc mắc.

Thanh Tra

Thanh Tra là một người được chọn hiện có để cung cấp dịch vụ trợ giúp miễn phí và bảo mật khi giải quyết các quan ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị yêu cầu khiếu nại, kháng nghị, hoặc phiên điều trần công bằng về sức khỏe hành vi để giải quyết các quan ngại của quý vị ở mức có thể thấp nhất. Thanh Tra là bộ phận độc lập của chương trình sức khỏe của quý vị. Bộ phận này được cung cấp bởi một người hoặc một người mà thành viên gia đình, đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Khu vực	Hạt	Số điện thoại
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	Trong Hạt Cowlitz, Pacific và Wahkiakum: 1-866-731-7403 hoặc 1-360-414-0237 Trong Lewis và Grays Harbor: 1-833-721-6011 hoặc 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 hoặc 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) hoặc 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 hoặc 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 hoặc 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 hoặc 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 hoặc 1-360-763-5793



Các dịch vụ được bao trả bởi Apple Health không có chương trình quản lý chăm sóc

Bảo hiểm Apple Health không có chương trình quản lý chăm sóc (cũng được gọi là chương trình tính phí theo dịch vụ) bao trả các phúc lợi và dịch vụ nhất định ngay cả khi quý vị được đăng ký trong một chương trình quản lý chăm sóc sức khỏe Apple Health. Một số phúc lợi trong các phúc lợi này bao gồm:

- Các dịch vụ chăm sóc dài hạn.
- Các dịch vụ dành cho những người bị khuyết tật đang phát triển.
- Các dịch vụ răng miệng.
- Các dịch vụ điều chỉnh và kính đeo mắt dành cho trẻ em (dưới 21 tuổi).
- Các dịch vụ hỗ trợ thai kỳ, tư vấn về di truyền trước khi sinh, và chấm dứt thai kỳ.

Nếu quý vị có thắc mắc về phúc lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022.

Các dịch vụ quý vị có thể cần để tiếp cận chăm sóc sức khỏe



Quý vị có thể cần một thông dịch viên

Nếu quý vị không nói tốt Tiếng Anh hay quý vị bị Điếc, Mù Điếc, hoặc Khó Nghe, các phiên dịch viên chuyên nghiệp hiện có trong nhiều ngôn ngữ, bao gồm ngôn ngữ cử chỉ, sẽ không tính phí quý vị. Khi quý vị hẹn khám chăm sóc sức khỏe, hãy cho nhân viên tiếp tân biết xem quý vị có cần một phiên dịch viên hay không. Các phiên dịch viên ngôn ngữ được sử dụng có thể đến phòng khám của bác sĩ hoặc qua điện thoại trong suốt cuộc hẹn khám của quý vị. Các phiên dịch viên ngôn ngữ cử chỉ có thể đến phòng khám của bác sĩ nếu quý vị bị Điếc, Mù Điếc hoặc Khó Nghe.

Sử dụng một trong các phiên dịch viên chuyên nghiệp này tốt hơn là mang theo một thành viên gia đình hoặc bạn bè để phiên dịch cho quý vị. Các phiên dịch viên này được huấn luyện để hiểu các thuật ngữ chăm sóc sức khỏe. Họ sẽ giúp quý vị và bác sĩ của quý vị hiểu nhau. Tìm hiểu thêm thông tin tại www.hca.wa.gov/interpreter-services.



Nếu quý vị bị khuyết tật

Nếu quý vị bị khuyết tật về nghe nói hoặc có vấn đề di chuyển, quý vị nên nói với nhân viên tiếp tân khi quý vị hẹn khám. Nhân viên tiếp tân sẽ giúp quý vị sắp xếp bất kỳ vấn đề cần thiết nào.

Nếu quý vị bị Điếc, Mù Điếc, hoặc Khó Nghe, và cần một phiên dịch viên ngôn ngữ cử chỉ, xin báo cho nhân viên tiếp tân biết. Một phiên dịch viên chuyên nghiệp hiện có, sẽ không tính phí quý vị.



Quý vị có thể được trợ giúp phương tiện đi lại

Quý vị có thể hội đủ điều kiện trợ giúp phương tiện đi lại để đến cuộc hẹn khám chăm sóc sức khỏe của quý vị mà không tính phí quý vị. Cuộc hẹn khám này phải dành cho các dịch vụ được bao trả bởi Apple Health. Các loại phương tiện đi lại phổ biến nhất hiện có bao gồm: xe buýt công cộng, phiếu xăng dầu, khoản bồi hoàn phí tổn đi xe cho thân chủ hoặc tình nguyện viên, tài xế tình nguyện, taxi, xe tải có chứa xe lăn hoặc phương tiện xe cộ có thể sử dụng, và xe buýt và máy bay thương mại. Một danh sách các nhà môi giới có thể được tìm thấy tại: www.hca.wa.gov/transportation-help.



Phiếu báo cáo này cho thấy cách thức các chương trình Washington Apple Health so sánh với mỗi chương trình trong vùng đánh giá thành tích. Quý vị có thể sử dụng phiếu báo cáo này để giúp hướng dẫn quý vị chọn lựa một chương trình làm việc tốt nhất cho quý vị.

Vùng đánh giá thành tích	Amerigroup Washington	Coordinated Care of Washington	Community Health Plan of Washington	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare Community Plan
Nhận được dịch vụ chăm sóc	★☆☆	★★★	★★★	★★★★	★★★
Giữ cho các trẻ khỏe mạnh	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Giữ cho các phụ nữ và bà mẹ khỏe mạnh	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Bảo đảm dịch vụ chăm sóc thích hợp	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Hài lòng về dịch vụ chăm sóc được cung cấp cho trẻ em	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Hài lòng với chương trình dành cho trẻ em	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★

Chính: Thành tích được so sánh với tất cả chương trình Apple Health

Trên trung bình	★★★★
Trung bình	★★★
Dưới trung bình	★★★

Việc xếp hạng này đã dựa trên thông tin thu thập từ các chương trình sức khỏe năm 2018.

Thông tin đã được tái xét chính xác bởi các chuyên viên kiểm toán độc lập.

Điểm số thành tích chương trình sức khỏe không được điều chỉnh các mức chênh lệch trong mật độ dân số thành viên hoặc khu vực dịch vụ của họ.

Định nghĩa vùng đánh giá thành tích

Nhận được dịch vụ chăm sóc

- Thành viên có quyền tiếp cận với một bác sĩ
- Thành viên báo cáo về việc họ nhận được dịch vụ chăm sóc họ cần, khi họ cần chăm sóc

Giữ cho các trẻ khỏe mạnh

- Trẻ em trong chương trình được kiểm tra sức khỏe thường xuyên
- Trẻ em nhận được các dịch vụ tiêm chủng quan trọng
- Trẻ em nhận được mức chăm sóc phù hợp khi bệnh tật

Giữ cho các phụ nữ và bà mẹ khỏe mạnh

- Phụ nữ nhận được các dịch vụ tầm soát sức khỏe quan trọng
- Các bà mẹ mới và đang có mang nhận được dịch vụ chăm sóc họ cần

Phòng ngừa và kiểm soát bệnh tật

- Chương trình trợ giúp các thành viên chương trình kiểm soát bệnh tật kéo dài, như bệnh hen suyễn, huyết áp cao hoặc tiểu đường
- Chương trình giúp phòng ngừa bệnh tật bằng các dịch vụ tầm soát sức khỏe và chăm sóc thích hợp

Bảo đảm dịch vụ chăm sóc thích hợp

- Thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc và điều trị bệnh thích hợp nhất

Hài lòng về dịch vụ chăm sóc được cung cấp cho trẻ em

- Các thành viên báo cáo việc đánh giá cao về bác sĩ, chuyên gia và tổng thể chăm sóc sức khỏe

Hài lòng với chương trình dành cho trẻ em

- Các thành viên báo cáo việc đánh giá cao về dịch vụ khách hàng của chương trình và tổng thể chương trình

Các quyền và trách nhiệm của quý vị

Theo pháp luật, quý vị có các quyền liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị nhận được, và quý vị cũng có trách nhiệm nhất định để giúp duy trì và cải thiện sức khỏe của quý vị và tránh các chi phí không cần thiết. Có thể mất chương trình sức khỏe của quý vị. Việc này có thể xảy ra nếu quý vị không duy trì các cuộc hẹn khám bác sĩ, không hợp tác với bác sĩ của mình, và các lý do khác. Xin liên hệ với chúng tôi nếu quý vị muốn có nhiều thông tin hơn.

Quý vị có quyền:

- Giúp đưa ra các quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, kể cả việc từ chối điều trị.
- Được thông báo về tất cả tùy chọn điều trị hiện có, bất kể chi phí.
- Nhận được một ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình sức khỏe của quý vị.
- Nhận được các dịch vụ mà không phải chờ đợi quá lâu.
- Được đối xử tôn trọng và đường hoàng. Không cho phép phân biệt đối xử. Không thể phân biệt đối xử với bất kỳ người nào một cách khác biệt hoặc bất công vì chủng tộc, màu da, nguyên quán, giới tính, sở thích tình dục, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc khuyết tật của họ.
- Nói thoải mái về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các mối quan ngại của quý vị mà không có bất kỳ hậu quả xấu nào.
- Bảo vệ quyền riêng tư và thông tin sức khỏe của quý vị được lưu giữ tuyệt mật.
- Yêu cầu và nhận các bản sao hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu và sửa chữa các hồ sơ y tế của quý vị khi cần.
- Yêu cầu và nhận thông tin về:
 - » Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ bao trả của quý vị.
 - » Bác sĩ của quý vị và cách giới thiệu đến các chuyên gia và nhà cung cấp khác.
 - » Cách thức chương trình sức khỏe chi trả cho các nhà cung cấp của quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi của quý vị.
 - » Tất cả tùy chọn dịch vụ chăm sóc và lý do vì sao quý vị sẽ nhận được các loại dịch vụ chăm sóc nhất định.
 - » Cách thức để được trợ giúp nộp đơn khiếu kiện hoặc phân nân về dịch vụ chăm sóc của quý vị.
 - » Cơ cấu tổ chức chương trình sức khỏe của quý vị bao gồm các chính sách và thủ tục, hướng dẫn thông lệ, và cách thức để đề nghị các thay đổi.
- Nhận được Các Quyền và Trách Nhiệm Thành Viên bằng văn bản ít nhất hàng năm. Các quyền của quý vị bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần và do lạm dụng chất gây nghiện.
- Nhận một danh sách số điện thoại tư vấn cơn khủng hoảng.
- Nhận được sự trợ giúp hoàn tất các mẫu đơn hướng dẫn trước về chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc y tế.

Quý vị có trách nhiệm:

- Giúp đưa ra các quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, kể cả việc từ chối điều trị.
- Y hẹn và đúng giờ. Gọi cho văn phòng nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc nếu quý vị phải hủy hẹn.
- Gửi cho các nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần để được chi trả về việc cung cấp các dịch vụ cho quý vị.
- Cho các nhà cung cấp của quý vị thấy cùng một thái độ tôn trọng mà quý vị muốn từ họ.
- Đem theo Thẻ Dịch Vụ và thẻ ID chương trình sức khỏe của quý vị đến tất cả buổi hẹn khám.
- Biết về chương trình sức khỏe của quý vị và các dịch vụ nào được bao trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Hiểu biết các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia thực hiện các mục tiêu điều trị đã thỏa thuận càng nhiều càng tốt.
- Gửi cho các nhà cung cấp và chương trình sức khỏe của quý vị đầy đủ thông tin sức khỏe của quý vị để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần.
- Thực hiện theo các hướng dẫn của nhà cung cấp quý vị mà quý vị đã thỏa thuận.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi cần. Nếu quý vị không sử dụng, quý vị có thể được đăng ký vào Chương Trình Tái Xét và Điều Phối Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định đến một bác sĩ gia đình, một nhà thuốc, một bác sĩ kê toa về dược chất có kiểm soát, và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không khẩn cấp. Quý vị phải ở trong cùng một chương trình ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho chúng tôi ngay tức thì nếu cơ gia đình quý vị thay đổi (chẳng hạn như trường hợp mang thai, trẻ ra đời, con nuôi) hoặc hoàn cảnh của quý vị thay đổi (chẳng hạn như một địa chỉ mới, thay đổi thu nhập, được hội đủ điều kiện hưởng Medicare hoặc bảo hiểm khác).
- Đổi mới bảo hiểm của quý vị hàng năm bằng cách sử dụng trang web Washington Healthplanfinder tại www.wahealthplanfinder.org. Quý vị cũng có thể sử dụng trang web này để báo cáo các thay đổi về tài khoản của quý vị.

Nếu quý vị không hài lòng về chương trình sức khỏe của quý vị

Quý vị hoặc Đại Diện Được Ủy Quyền của quý vị có quyền nộp đơn khiếu kiện. Khiếu kiện là sự phân nân bằng lời nói hoặc văn bản về chất lượng chăm sóc của quý vị hoặc cách thức quý vị đã được đối xử bởi bác sĩ hoặc chương trình sức khỏe của quý vị. Ngay khi đơn khiếu kiện được nộp:

- Chương trình sức khỏe của quý vị phải cho quý vị biết bằng điện thoại hoặc thư trong vòng hai ngày làm việc mà chương trình đã nhận được đơn khiếu kiện của quý vị.
- Các quan ngại của quý vị phải được xác định và giải quyết càng sớm càng tốt, không kéo dài quá 45 ngày.

Chương trình sức khỏe của quý vị phải giúp quý vị nộp đơn khiếu kiện.

Nếu quý vị không hài lòng về một quyết định y tế mà chương trình sức khỏe của quý vị đã đưa ra

Quý vị hoặc Đại Diện Được Ủy Quyền của quý vị có quyền nộp đơn kháng nghị. Kháng nghị là một loại tố tụng mà quý vị thực hiện khi quý vị muốn có chương trình sức khỏe của quý vị để tái xét một quyết định họ đưa ra về bảo hiểm hoặc khoản chi trả một dịch vụ y tế được bao trả.

- Chương trình của quý vị sẽ thông báo cho quý vị biết bằng văn bản về quyết định của họ. Nếu quý vị muốn kháng nghị quyết định của họ, chương trình sức khỏe sẽ bao gồm các chứng từ về cách thức để nộp đơn kháng nghị.
- Chương trình sức khỏe của quý vị phải cho quý vị biết bằng văn bản trong vòng 5 ngày mà chương trình đã nhận được đơn kháng nghị của quý vị.
- Các quan ngại của quý vị phải được xác định và giải quyết càng sớm càng tốt, không kéo dài quá 28 ngày dương lịch.

Chương trình sức khỏe của quý vị phải gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về quyết định của họ và trợ giúp quý vị nộp đơn kháng nghị.

Đó có là trường hợp khẩn không? Nếu quý vị đang kháng nghị một quyết định và có vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc hành vi khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu một cuộc tái xét hoặc điều trần khẩn trương (nhau chóng). Nếu bệnh của quý vị cần đến việc đó, một quyết định sẽ được thành lập về dịch vụ chăm sóc của quý vị trong vòng ba ngày dương lịch. Giới thiệu cảm nang thành viên của quý vị để biết thêm thông tin chi tiết về các bước này.

Một lưu ý về quyền riêng tư

Thẻ Dịch Vụ của quý vị không có bất kỳ thông tin cá nhân nào ngoại trừ tên quý vị, số ProviderOne của quý vị, và ngày cấp. Điều này duy trì quyền riêng tư của quý vị nếu thẻ bị thất lạc hoặc mất cắp. Cả cơ quan Health Care Authority (HCA) lẫn chương trình sức khỏe của quý vị sẽ không bao giờ liên hệ với quý vị để hỏi trực tiếp về thông tin cá nhân của quý vị nhằm thu thập hoặc thay thế một Thẻ Dịch Vụ. Đừng bao giờ cung cấp thông tin cá nhân của quý vị, như số An Sinh Xã Hội, cho người nào đó gọi hoặc email quý vị để yêu cầu việc đó.

Theo pháp luật, yêu cầu tất cả chương trình sức khỏe bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị. Các chương trình sức khỏe và HCA sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe được bảo vệ về quý vị để cấp các phúc lợi y tế của quý vị; để thực hiện điều trị, chi trả và các hoạt động chăm sóc sức khỏe; và vì các lý do khác và được quy định theo pháp luật. Các chương trình sức khỏe và HCA có nhiệm vụ bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị.

Để đọc chính sách quyền riêng tư của HCA, hãy đến www.hca.wa.gov và nhấp vào “quyền riêng tư” ở cuối trang. Nếu quý vị muốn đọc chính sách quyền riêng tư của chương trình sức khỏe của quý vị, hãy gọi bộ phận dịch vụ thành viên chương trình sức khỏe của quý vị hoặc truy cập vào trang web của chương trình.

Nơi nhận được trả lời về các thắc mắc của quý vị

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về	Liên Hệ
<ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi các chương trình sức khỏe • Việc hội đủ điều kiện hưởng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. • Các Thẻ Dịch Vụ 	<ul style="list-style-type: none"> • Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022 hoặc gửi các câu hỏi của quý vị đến https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ • Cổng Thân Chủ ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • Gọi số điện thoại miễn phí 1-800-562-3022
<ul style="list-style-type: none"> • Chọn một bác sĩ • Các dịch vụ được bao trả • Chăm sóc y tế của quý vị • Chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị • Chuyển đến các bác sĩ chuyên khoa 	<p>Chương trình sức khỏe của quý vị. Số điện thoại chương trình sức khỏe của quý vị được liệt kê ở trang 5 trong cảm nang này.</p>
<p>Thay đổi tài khoản của quý vị, như: thu nhập, tình trạng hôn nhân, thai kỳ, trẻ ra đời, hoặc con nuôi.</p>	<p>Bảo hiểm dành cho trẻ em, phụ nữ mang thai, người lớn độc thân, và cha mẹ/nhân viên chăm sóc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tuyến: www.wahealthplanfinder.org hoặc • Gọi 1-855-923-4633 (Những người sử dụng TTY/TDD gọi 1-855-627-9604) <p>Bảo hiểm dành cho các cá nhân cao tuổi, bị mù hoặc khuyết tật hoặc cần các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Truy cập Văn Phòng Dịch Vụ Khách Hàng DSHS (CSO) hoặc đi đến Washington Connections www.washingtonconnection.org

Các trang Web hữu ích

Trang Web	URL
Trang web Washington Apple Health (Medicaid)	www.hca.wa.gov/apple-health
Yêu Cầu Phương Tiện Đi Lại Dành Cho Dịch Vụ Y Tế Không Khẩn Cấp	www.hca.wa.gov/transportation-help
Đường Dây Trợ Giúp Bình Phục	www.waRecoveryHelpLine.org Nếu quý vị cần điều trị, hãy gọi đường dây mật và miễn phí 24 giờ theo số 1-866-789-1511 (TTY 1-206-461-3219).

Liệt kê danh sách các nhà cung cấp của quý vị dưới đây, để quý vị có sẵn thông tin khi gọi hỗ trợ.

	Tên và địa điểm	Số điện thoại
Bác sĩ		
Bác sĩ chuyên khoa		
Bác sĩ chuyên khoa		
Bác sĩ chuyên khoa		
Nhà thuốc		
Nhà thuốc		
Bệnh viện		
Tư vấn viên		

HCA cam kết cung cấp quyền tiếp cận công bằng về các dịch vụ của chúng tôi. Nếu quý vị cần điều chỉnh hoặc yêu cầu các chứng từ bằng một định dạng hoặc ngôn ngữ khác, xin gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719

HCA 19-046 VI (10/19) Vietnamese