

Coordinated Care of Washington, Inc. Washington Apple Health Chăm Sóc Có Quản Lý

Sổ Tay Bảo Hiểm 2025



ENGLISH: If the enclosed information is not in your primary language, please call 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Amharic: አባሪ የሆነው መረጃ በመጀመሪያ ቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎን በስልክ ቁጥር 1-877-644-4613 (TTY (የመስማት ችግር ላለባቸው): 711) ደውለው ያሳውቁን።

ARABIC إذا لم تكن المعلومات المرفقة مكتوبة بلغتكم الأم، فيرجى الاتصال برقم الهاتف 1-877-644-4613 (الهاتف النصي (TTY): 711)

BURMESE: ပါဝင်သော အချက်များမှာ သင့်ဘာသာစကားမဟုတ်ခဲ့လျှင် 1-877-644-4613 (အသံမှ စာသားမက်ဆေ့ဂျ်သို့ ပြောင်းပေးသည့် လိုင်းခွဲနံပါတ်- 711) သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

CAMBODIAN (ខ្មែរ)៖ ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកជាមួយនេះមិនមែនជាភាសាម្តាយរបស់អ្នកទេ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-644-4613 (TTY: 711)។

CHINESE 如果隨附的資料不是使用您的母語，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711)

KOREAN: 동봉한 안내자료가 귀하의 모국어가 아닐 경우 1-877-644-4613 (TTY 전용: 711) 번으로 연락하십시오.

LAOTIAN (ພາສາລາວ): ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຄັດຕື່ມານີ້ບໍ່ເປັນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໃບຫາດບີ 1-877-644-4613 (TTY: 711).

OROMO (Oromiffaa) Odeeffannoon dhihaate afaan kee jalqabaatiin yoo hin taane, Laakkoofsa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

PERSIAN: اگر اطلاعات ضمیمه به زبان مادری شما نمی‌باشد، لطفاً با شماره 1-877-644-4613 (TTY: 711) تماس بگیرید.

PUNJABI (ਪੰਜਾਬੀ): ਜੇਕਰ ਨੱਥੀ ਵੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਢਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-877-644-4613 (TTY ਟੀਟੀਟਾਈ:711) ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ROMANIAN (Română) Dacă informațiile atașate nu sunt în limba dvs. maternă, vă rugăm să sunați la 1-877-644-4613 (TTY:711).

RUSSIAN (Русский). Если прилагаемая информация изложена не на вашем родном языке, позвоните по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

SOMALI (Soomaali): Haddii macluumaadka halkaan ku lifaaqan aysan ahayn luqadaada koowaad, fadlan wac 1-877-644-4613 (TTY: 711).

SPANISH (Español): Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-877-644-4613 (Para TTY: llame al 711).

SWAHILI (Kishwahili): Iwapo lugha iliyotumiwa katika taarifa zililo ambatishwa si lugha yako ya asili, tafadhali piga simu kwa 1-877-644-4613 (TTY: 711) pekee.

TAGALOG (Tagalog) Kung hindi nakasulat sa inyong pangunahing wika ang nakalakip na impormasyon, mangyaring tumawag sa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Tigrinya: እዚ ንሰልኩም ዘለና ጽሑፍ ብቀዳማይ ቋንቋኹም እንተዘይቀረቡ ብኹብረትኩም ብቁጽሪ ቴሌፎን 1-877-644-4613 (TTY (ናይ ምስማዕ ጸገም ንዘለዎም): 711) ደዊልኩም ሓብሩና።

UKRAINIAN (Українська). Якщо інформація, що додається, написана не вашою рідною мовою, зателефонуйте за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

VIETNAMESE (Tiếng Việt): Nếu tin tức đính kèm không có ngôn ngữ của quý vị, xin gọi số 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Mục Lục

Chào mừng quý vị đến với Coordinated Care và Washington Apple Health.....	1
Thông tin liên lạc quan trọng	2
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	2
Cách sử dụng sổ tay này.....	3
Bắt đầu	5
1. Thẻ ID hội viên Coordinated Care	5
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne	5
Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne.....	6
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới.....	6
Các dịch vụ Apple Health được bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ thu phí)	6
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế	7
Thông tin dành cho Người Mỹ bản địa và Người Alaska bản địa	7
Thông tin dành cho người được bảo hiểm theo Apple Health Expansion	8
Quyền và sự riêng tư của quý vị.....	8
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Coordinated Care	9
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	9
Cách lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).....	9
Đặt lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP	10
Cách được giới thiệu và nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa	10
Dịch vụ được nhận mà không cần qua giới thiệu.....	11
Thăm khám từ xa/Dịch vụ y tế từ xa.....	11
Quý vị phải khám chữa bệnh tại các bác sĩ, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện thuộc mạng lưới Coordinated Care	12
Thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	12
Các chương trình Nâng Cao Chất Lượng.....	12
Các chương trình Quản Lý Sử Dụng.....	13
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới.....	14
Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc xa nhà.....	14
Trong trường hợp cấp cứu.....	14
Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp.....	14
Nếu quý vị cần được chăm sóc sau giờ làm việc.....	14
Khủng hoảng sức khỏe hành vi	15
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận.....	15
Các mốc thời gian thăm khám dự kiến với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	16
Quyền lợi được Coordinated Care bao trả.....	16
Dịch vụ đa khoa và chăm sóc cấp cứu	17
Nhà thuốc hoặc toa thuốc.....	17

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em	18
Sức khỏe hành vi	19
Bàn Tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT).....	21
Dinh dưỡng.....	22
Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh lâu dài	22
Trị Liệu.....	23
Chuyên khoa.....	23
Thính lực và thị lực.....	24
Kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản	25
Thiết bị và vật tư y tế.....	26
Xét nghiệm và chụp X-quang	26
Chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ và thai sản.....	27
Các dịch vụ khác mà chúng tôi cung cấp.....	27
Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (VAB).....	28
Điều Phối Chăm Sóc	31
Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp	31
Các dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp	31
Các dịch vụ Apple Health được bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý	31
Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)	35
Chương trình giáo dục sớm	36
Dịch vụ loại trừ (không được bao trả).....	36
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị.....	37
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm y tế của mình hoặc bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc.....	38
Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Advocate, trước đây gọi là Thanh Tra).....	39
Những thông tin quan trọng về quyết định từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính.....	40
Quyền của quý vị	42
Trách nhiệm của quý vị	43
Di chúc y khoa.....	44
Di chúc y khoa là gì?	44
Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần	44
Thế nào là di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần?	44
Làm thế nào để chuẩn bị trước một di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần?	45
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	45
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.....	45

Chào mừng quý vị đến với Coordinated Care và Washington Apple Health

Thân chào!

Trân trọng cảm ơn quý vị đã ghi danh bảo hiểm trong chương trình Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với Coordinated Care, chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm cho quý vị. Sổ tay này sẽ nêu chi tiết hơn về các quyền lợi được bao trả của quý vị cũng như cách nhận dịch vụ.

Khi tham gia chương trình chăm sóc có quản lý, Apple Health sẽ thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Quý vị được bao trả cho các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi như dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc chính, chăm sóc chuyên khoa, khám chữa bệnh từ xa và các dịch vụ sức khỏe khác. Hầu hết khách hàng trong chương trình chăm sóc có quản lý cần thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của chương trình. Hầu hết các dịch vụ mà quý vị nhận bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi sẽ không được bao trả, trừ khi được chấp thuận trước. Hãy làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị để được chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc bên ngoài khu vực dịch vụ. Để chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP) làm PCP của quý vị, vui lòng liên hệ 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711), từ 8 giờ sáng - 5 giờ chiều, Thứ Hai - Thứ Sáu. Chúng tôi sẽ bao trả cho các dịch vụ khẩn cấp nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp ngoài phạm vi dịch vụ.

Chúng tôi sẽ liên lạc với các hội viên mới trong vài tuần tới. Quý vị có thể hỏi chúng tôi nếu có bất kỳ thắc mắc nào hoặc yêu cầu trợ giúp để thực hiện cuộc hẹn. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) từ 8 giờ sáng - 5 giờ chiều, Thứ Hai - Thứ Sáu.

Nếu Tiếng Anh không phải là ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị khiếm thính, vừa khiếm thị vừa khiếm thính, hoặc khó nghe, chúng tôi có thể trợ giúp. Chúng tôi mong rằng quý vị có thể nhận quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng ngôn ngữ không phải là Tiếng Anh, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711). Chúng tôi sẽ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sử dụng ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị được quyền sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe do Apple Health bao trả. Nhà cung cấp của quý vị phải xếp lịch để có thông dịch viên hỗ trợ lần hẹn của quý vị. Khi đặt lịch hẹn, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là quý vị cần có thông dịch viên.

Thông dịch viên ngôn ngữ nói có thể trực tiếp tới phòng mạch của nhà cung cấp, thông dịch qua điện thoại hoặc video trong cuộc hẹn. Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có thể trực tiếp tới phòng mạch của nhà cung cấp hoặc tham dự cuộc hẹn qua video.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về chương trình dịch vụ thông dịch của chúng tôi, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng về Dịch Vụ Thông Dịch của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Authority, HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email cho Dịch Vụ Thông Dịch của HCA theo địa chỉ interpretersvcs@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần được hỗ trợ hiểu thông tin hoặc quý vị cần thông tin ở định dạng khác. Nếu quý vị có khuyết tật, mù hoặc thị lực kém, điếc hoặc khó nghe, hoặc nếu quý vị không hiểu sổ tay này hay tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711). Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị tài liệu ở định dạng khác hoặc loại phương tiện phụ trợ, như chữ nổi braille. Chúng tôi có thể thông báo cho quý vị biết là phòng mạch nhà cung

cấp của quý vị có thuận tiện cho xe lăn không, hay có thiết bị hỗ trợ giao tiếp đặc biệt hoặc máy móc đặc biệt không. Ngoài ra, chúng tôi còn có:

- Đường dây điện báo đánh chữ (Số điện thoại điện báo đánh chữ của chúng tôi là 711).
- Thông tin in khổ lớn.
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn hoặc sắp xếp phương tiện đi đến nơi hẹn.
- Tên và địa chỉ của các nhà cung cấp chuyên đáp ứng các nhu cầu chăm sóc cụ thể.

Thông tin liên lạc quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của bộ phận dịch vụ khách hàng	Số điện thoại bộ phận dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
Coordinated Care of Washington, Inc.	Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng – 5 giờ chiều (Điều dưỡng luôn sẵn sàng tư vấn 24/7)	1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711)	CoordinatedCareHealth.com
Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health của Health Care Authority (HCA)	Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 Dịch vụ chuyển tiếp viễn thông 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều	1-855-923-4633 Điện báo đánh chữ: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi xin đề xuất quý vị viết tên và số điện thoại nhà cung cấp của mình để có thể liên lạc nhanh chóng. Chúng tôi sẽ đăng tải các thông tin này trên trang mạng, trong danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi tại trang: <https://findaprovider.coordinatedcarehealth.com>. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi để được trợ giúp.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe	Tên	Số Điện Thoại
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính của tôi:		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của tôi:		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của tôi:		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Khoa của tôi:		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nhà Thuốc của tôi:		

Sổ tay này không xác lập bất kỳ quyền hay quyền lợi pháp lý nào. Quý vị không nên trông cậy vào cuốn sổ tay này làm nguồn thông tin duy nhất về Apple Health. Sổ tay này nhằm mục đích cung cấp thông tin tổng hợp về quyền lợi y tế của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang luật pháp và quy định của Health Care Authority trực tuyến tại: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng sổ tay này

Đây là hướng dẫn về dịch vụ của quý vị. Hãy sử dụng bảng bên dưới để biết nên liên lạc với ai khi có câu hỏi.

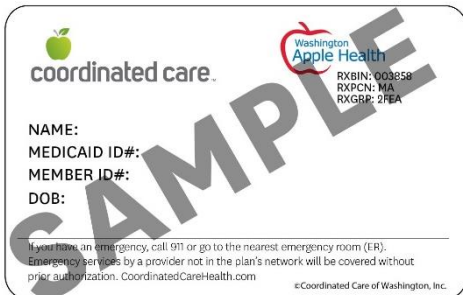
Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về ...	Vui lòng liên hệ ...
<ul style="list-style-type: none"> Việc thay đổi hoặc hủy ghi danh trong chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Apple Health (trang 7) Cách nhận các dịch vụ được Apple Health bao trả nhưng không có trong chương trình bảo hiểm của quý vị (trang 6) Thẻ dịch vụ ProviderOne (trang 5) 	<p>Washington State Health Care Authority (HCA):</p> <ul style="list-style-type: none"> Cổng Thông Tin ProviderOne dành cho Khách Hàng: https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Nếu quý vị vẫn còn câu hỏi hoặc cần được trợ giúp thêm, hãy gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp (trang 9) Các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả (trang 16) Khiếu nại (trang 38) Phản đối một quyết định do chương trình bảo hiểm y tế đưa ra có tác động tới quyền lợi của quý vị (trang 40) 	<p>Coordinated Care theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc truy cập trang: www.CoordinatedCareHealth.com.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị (trang 9) Giới thiệu tới bác sĩ chuyên khoa (trang 10) 	<p>Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị. Nếu quý vị cần được giúp lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, xin gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc truy cập trang: www.CoordinatedCareHealth.com.</p> <p>Đường Dây Điều Dưỡng Cố Vấn Trực 24/7: 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711).</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Các thay đổi trong trường mục của quý vị như: <ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi địa chỉ • Thay đổi thu nhập • Tình trạng hôn nhân • Tình trạng mang thai và • Sinh nở hoặc nhận nuôi 	<p>Washington Healthplanfinder theo số 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập trang: wahealthplanfinder.org.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cách báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng. 	<p><u>Washington State Health Care Authority</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Báo cáo hành vi gian lận về khả năng hội đủ điều kiện cho Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Báo cáo cho nhà cung cấp Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Truy cập trang web của HCA để biết thông tin chi tiết: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.</p> <p>Đường Dây Nóng Báo Cáo Gian Lận, Lãng Phí Và Lạm Dụng Của Coordinated Care: 1-866-685-8664</p>

Bắt đầu

Để sử dụng dịch vụ, quý vị sẽ cần đến hai chiếc thẻ: thẻ ID hội viên Coordinated Care và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

1. Thẻ ID hội viên Coordinated Care



Thẻ ID hội viên sẽ được chuyển tới quý vị sau 30 ngày kể từ khi ghi danh bảo hiểm. Trên thẻ ID hội viên sẽ có số ID hội viên. Xin gọi ngay cho chúng tôi nếu có bất kỳ thông tin nào trên thẻ là không chính xác hoặc quý vị không nhận được thẻ trong vòng 30 ngày. Hãy luôn mang theo thẻ ID hội viên và xuất trình mỗi lần quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần chờ nhận được thẻ mới tới gặp nhà cung cấp hay mua thuốc theo toa.

Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc truy cập trang coordinatedcaremember@centene.com nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi nhận được thẻ. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên lạc với chúng tôi để kiểm tra về tư cách đủ điều kiện của quý vị.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện.



Sau bảy đến 10 ngày kể từ khi quý vị được xác định là đủ điều kiện bảo trả theo chương trình Apple Health, một thẻ ProviderOne sẽ được gửi tới quý vị qua đường bưu điện. Đây là thẻ ID bằng nhựa, trông giống như các thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy giữ thẻ này và bảo vệ thông tin của quý vị.

Thẻ dịch vụ của quý vị sẽ chỉ bao gồm các thông tin sau:

- Họ tên của quý vị
- Số ID ProviderOne
- Ngày cấp
- Trang web của ProviderOne
- Thông tin dịch vụ khách hàng
(sẽ không có thông tin nào về tình trạng cư trú hoặc nhập cư được hiển thị)

HCA sẽ không tự động cấp thẻ mới nếu quý vị đã nhận thẻ trước đó. Quý vị có thể yêu cầu cấp thẻ mới, nếu cần. Mỗi người có một mã khách hàng ProviderOne riêng. Hãy mang theo thẻ này đến cuộc hẹn với bác sĩ. Các nhà cung cấp sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản sao điện tử của thẻ dịch vụ ProviderOne qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wahbexchange.org/mobile/. Không cần đặt thẻ thay thế nếu quý vị luôn có sẵn bản điện tử của thẻ!

Mã khách hàng ProviderOne của quý vị nằm ở mặt sau thẻ. Đây luôn là một dãy chín chữ số và kết thúc bằng chữ "WA". Kiểm tra để chắc chắn là quý vị đã bắt đầu được bảo hiểm hoặc chuyển đổi chương trình bảo hiểm y tế qua Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng sử dụng ProviderOne để kiểm tra xem quý vị có được ghi danh bảo hiểm trong chương trình Apple Health hay không.

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

Nếu quý vị không nhận được thẻ, thông tin trên thẻ không chính xác hoặc bị mất thẻ, quý vị có thể yêu cầu cấp thẻ ProviderOne mới. Quý vị có thể yêu cầu thẻ thay thế bằng một số cách:

- Truy cập trang mạng cổng thông tin ProviderOne dành cho khách hàng: <https://www.waproviderone.org/client>
- Gọi tới đường dây Trả Lời Tự Động (Interactive Voice Response, IVR) miễn phí theo số 1-800-562-3022 và thực hiện theo hướng dẫn.
- Yêu cầu thay đổi qua mạng: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Chọn "Client" (Khách Hàng)
 - Sử dụng trình đơn thả xuống theo chủ đề để chọn "Services Card" (Thẻ Dịch Vụ)

Quý vị không cần trả phí cho thẻ mới. Sẽ mất từ bảy đến 10 ngày để nhận được thẻ mới qua đường bưu điện.

Các dịch vụ Apple Health được bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ thu phí)

Health Care Authority (HCA) thanh toán trực tiếp một số quyền lợi và dịch vụ thông qua Apple Health, ngay cả khi quý vị đã ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế. Các quyền lợi này bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa do chuyên gia nha khoa thực hiện,
- Kính mắt cho trẻ em (từ 20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn¹,
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản (Maternity Support Services, MSS) First Steps, Quản Lý Hồ Sơ Trẻ Sơ Sinh (Infant Case Management, ICM) First Steps, hướng dẫn sinh nở, Chương Trình Trợ Giúp Người Mang Thai Sử Dụng Chất Gây Nghiện (Substance Using Pregnant People, SUPP), tư vấn di truyền tiền sản và đình chỉ thai kỳ² và
- Dịch vụ cho người có khuyết tật phát triển.

Quý vị sẽ chỉ cần thẻ dịch vụ ProviderOne để sử dụng các quyền lợi này. PCP của quý vị hoặc Coordinated Care sẽ giúp quý vị sử dụng các dịch vụ này và điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị.

¹ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn.

² Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

Xem trang 31 để biết thêm chi tiết về các quyền lợi được bao trả. Hay gọi cho chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về quyền lợi hoặc dịch vụ.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có quyền thay đổi chương trình bảo hiểm y tế vào bất cứ lúc nào. Việc thay đổi chương trình bảo hiểm có thể diễn ra ngay vào tháng tiếp theo của tháng quý vị yêu cầu thay đổi. Hãy đảm bảo quý vị thay đổi chương trình thành công trước khi tới gặp nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình bảo hiểm mới.

Có một vài cách để chuyển đổi chương trình của quý vị:

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang mạng Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Hãy truy cập Cổng Thông Tin ProviderOne dành cho Khách Hàng: <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Chọn chủ đề "Enroll/Change Health Plans" (Ghi Danh/Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế).
- Gọi cho HCA theo số: 1-800-562-3022 (Dịch vụ chuyển tiếp viễn thông: 711).

Nếu quý vị quyết định thay đổi chương trình bảo hiểm y tế, chúng tôi sẽ làm việc với chương trình bảo hiểm mới để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế, giúp quý vị tiếp tục nhận được dịch vụ mà quý vị cần. **LƯU Ý:** Những người được bảo hiểm trong chương trình Đánh Giá và Điều Phối Bệnh Nhân (Patient Review and Coordination) phải tiếp tục tham gia chương trình bảo hiểm y tế ban đầu đủ một năm. Nếu quý vị chuyển đi nơi khác, xin liên hệ với chúng tôi.

Thông tin dành cho Người Mỹ bản địa và Người Alaska bản địa

HCA cho phép Người Mỹ bản địa và Người Alaska bản địa ở tiểu bang Washington được lựa chọn giữa chương trình chăm sóc có quản lý của Apple Health và bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ thu phí). HCA làm điều này để tuân thủ quy định liên bang, công nhận hệ thống dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Người Mỹ bản địa, cũng là để giúp đảm bảo quý vị được nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về mặt văn hóa. Quý vị có thể liên hệ với HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có câu hỏi hoặc để thay đổi thông tin ghi danh bảo hiểm. Quý vị có thể thay đổi lựa chọn của mình bất cứ lúc nào, nhưng thay đổi chỉ có hiệu lực từ tháng tiếp theo có thể đáp ứng.

Nếu quý vị đang được hỗ trợ hoặc là đối tác với một Nhân Viên Hỗ Trợ Bộ Lạc thông qua một cơ sở Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cho Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Service, IHS), chương trình sức khỏe Bộ Lạc hoặc Chương Trình Y Tế Người Mỹ Bản Địa Đô Thị (Urban Indian Health Program, UIHP), họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định. Họ có thể giúp quý vị quyết định xem nên lựa chọn một chương trình chăm sóc có quản lý hay bảo hiểm Apple Health mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có câu hỏi về vấn đề chăm sóc sức khỏe hay bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, nhân viên bộ lạc hoặc UIHP có thể trợ giúp.

Nếu quý vị là Người Mỹ bản địa hoặc Người Alaska bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở IHS, chương trình chăm sóc sức khỏe bộ lạc hoặc UIHP, chẳng hạn như Ban Y tế Người Mỹ bản địa (Seattle Indian Health Board) hoặc Dự án NATIVE (NATIVE Project) tại Spokane.

Nhà cung cấp tại các phòng khám này là những người hiểu biết, hiểu rõ văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị tới bác sĩ chuyên khoa.

Thông tin dành cho người được bảo hiểm theo Apple Health Expansion

Apple Health Expansion là một chương trình mới được thiết kế để cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho những người từ 19 tuổi trở lên có tình trạng nhập cư đủ điều kiện tham gia chương trình. Người được bảo hiểm đủ điều kiện bao gồm những người không đủ điều kiện tham gia các chương trình Apple Health khác do tình trạng nhập cư. Theo chương trình này, quý vị được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế áp dụng tại quận của quý vị. Chương trình bảo hiểm y tế này quản lý việc chăm sóc sức khỏe của quý vị và là đầu mối liên hệ để được trợ giúp nhận dịch vụ, điều phối việc chăm sóc và đảm bảo quý vị nhận được sự hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ cần thiết.

Apple Health Expansion bao gồm hầu hết các dịch vụ được bao trả theo các chương trình Apple Health khác. Quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ y tế, nha khoa, nhà thuốc và sức khỏe hành vi theo bảo hiểm Apple Health Expansion của mình.

Một số dịch vụ được cung cấp trong chương trình Apple Health Expansion gồm:

- Dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi
- Dịch vụ nha khoa
- Dịch vụ đưa đón đến các buổi thăm khám được Apple Health bao trả
- Dịch vụ thông dịch
- Nhà thuốc (Thuốc không kê toa và thuốc kê toa trong danh sách thuốc ưu tiên của Apple Health)
- Phụ kiện hỗ trợ thị lực (dành cho người được bảo hiểm từ 19-20 tuổi)

Một số dịch vụ **không được cung cấp** theo phạm vi bảo hiểm của Apple Health Expansion. Những dịch vụ này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Điều trị, chẩn đoán và sàng lọc sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)
- Giám sát hỗ trợ
- Điều dưỡng chăm sóc riêng
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Cơ sở chăm sóc trung gian
- Chương trình Health Home
- Dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản

Các chương trình Apple Health sau đây sẽ áp dụng bất kể quốc tịch hay tình trạng nhập cư.

- Apple Health Cho Trẻ Em (Apple Health for Kids)
- Apple Health Cho Người Mang Thai (Apple Health for Pregnant Individuals)
- Bảo Hiểm Hậu Sản (After-Pregnancy Coverage)
- Chỉ Kế Hoạch Hóa Gia Đình

Quyền và sự riêng tư của quý vị

Luật pháp yêu cầu chúng tôi bảo vệ và giữ kín thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi chỉ sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các quyền lợi, tiến hành điều trị, thanh toán và thực hiện

nghiệp vụ chăm sóc sức khỏe. Tình trạng nhập cư của quý vị sẽ được bảo vệ và sẽ không có hành động nào chống lại quý vị nếu quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn về dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về quyền riêng tư trong phần “Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị” trong sổ tay hướng dẫn này.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Coordinated Care

Một số người được bảo hiểm cũng có thể có cả bảo hiểm y tế tư nhân. Chúng tôi có thể hợp tác với công ty bảo hiểm khác của quý vị để giúp bao trả một số khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và các dịch vụ mà bảo hiểm y tế tư nhân không bao trả.

Hãy đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có tham gia mạng lưới nhà cung cấp của Coordinated Care hoặc sẵn sàng gởi hóa đơn cho chúng tôi mọi khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc số dư mà bảo hiểm tư nhân của quý vị không bao trả. Việc này sẽ giúp quý vị tránh phải bỏ ra chi phí tự trả.

Khi quý vị đến gặp bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế khác, hãy xuất trình tất cả các thẻ. Các loại thẻ này bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế tư nhân
- Thẻ dịch vụ ProviderOne và
- Thẻ ID hội viên Coordinated Care

Liên lạc ngay với Coordinated Care nếu:

- Thời hạn bao trả của bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị đã kết thúc
- Phạm vi bao trả của bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị có thay đổi, hoặc
- Quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc sử dụng Apple Health kết hợp với bảo hiểm y tế tư nhân của mình

Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Việc lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) là rất quan trọng. Quý vị có thể tìm thấy thông tin PCP của mình trên thẻ ID hội viên. Nếu quý vị không chọn PCP, chúng tôi sẽ chọn giúp quý vị. Nếu quý vị đã bắt đầu thăm khám từ trước với một PCP hoặc từng nghe nói về một nhà cung cấp nào đó mà quý vị muốn thử sử dụng, quý vị có thể yêu cầu chọn nhà cung cấp đó. Nếu nhà cung cấp mà quý vị muốn thăm khám cho mình không thuộc mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một PCP mới. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị đang khám chữa bệnh tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider, IHCP). Không bắt buộc các IHCP phải thuộc mạng lưới và quý vị có thể tiếp tục thăm khám với họ như PCP của mình. Quý vị có quyền thay đổi chương trình bảo hiểm y tế mà không bị gián đoạn chăm sóc. Đây là quyền theo chính sách Chuyển Tiếp Chăm Sóc của HCA.

Mỗi hội viên đủ điều kiện trong gia đình đều có thể có PCP riêng của mình, hoặc quý vị có thể chọn một PCP để chăm sóc cho tất cả hội viên đủ điều kiện có bảo hiểm chăm sóc có quản lý của Apple Health. Quý vị có thể chọn một PCP mới cho mình hoặc gia đình vào bất cứ lúc nào, tại trang www.CoordinatedCareHealth.com và/hoặc gọi số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711).

Đặt lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP



PCP của quý vị sẽ chăm lo hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ quý vị có thể nhận bao gồm khám sức khỏe định kỳ, tiêm chủng (chủng ngừa) và các hình thức điều trị khác.

Hãy đặt lịch hẹn ngay sau khi lựa chọn PCP để trở thành bệnh nhân của họ. Việc này sẽ giúp quý vị được chăm sóc khi cần đến.

PCP của quý vị nên nắm được nhiều thông tin nhất có thể về bệnh sử sức khỏe thể chất và hành vi của quý vị. Hãy nhớ mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne, thẻ ID hội viên Coordinated Care và mọi loại

thẻ bảo hiểm khác. Ghi rõ bệnh sử của quý vị. Chuẩn bị một danh sách gồm tất cả:

- Các vấn đề y tế hoặc sức khỏe hành vi của quý vị
- Những loại thuốc mà quý vị đang sử dụng và
- Các câu hỏi mà quý vị muốn đặt ra cho PCP của mình

Hãy thông báo cho PCP ngay khi có thể nếu quý vị cần hủy một cuộc hẹn.

Cách được giới thiệu và nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa

PCP sẽ giới thiệu quý vị tới bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần đến loại hình chăm sóc mà họ không thể đáp ứng. PCP có thể giải thích quy trình giới thiệu cho quý vị. Nếu quý vị cho rằng một bác sĩ chuyên khoa nào đó không đáp ứng được nhu cầu của quý vị, hãy trò chuyện với PCP. Họ có thể giúp quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa khác.

PCP phải đề nghị chúng tôi chấp thuận trước hoặc cho phép trước rồi mới có thể thực hiện một số loại hình điều trị và dịch vụ cho quý vị. PCP có thể cho quý vị biết những dịch vụ nào bắt buộc phải được chấp thuận trước, hoặc quý vị có thể gọi để hỏi chúng tôi.

Nếu chúng tôi không có bác sĩ chuyên khoa phù hợp trong mạng lưới, chúng tôi sẽ giúp quý vị được chăm sóc bởi một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới. Chúng tôi có thể cần phải chấp thuận trước đối với mọi lần thăm khám ngoài mạng lưới. Hãy thảo luận điều này với PCP của quý vị.

PCP sẽ yêu cầu chúng tôi chấp thuận trước và cung cấp thông tin để chứng minh cho chúng tôi thấy vì sao quý vị cần loại hình chăm sóc này. Chúng tôi phải phản hồi PCP của quý vị trong vòng năm ngày kể từ thời điểm có yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi không muộn hơn 14 ngày sau đó.

Nếu chúng tôi khước từ yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền kháng nghị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đề nghị chúng tôi sắp xếp một người khác để tái xét yêu cầu. Xem trang 40 để biết thêm thông tin.

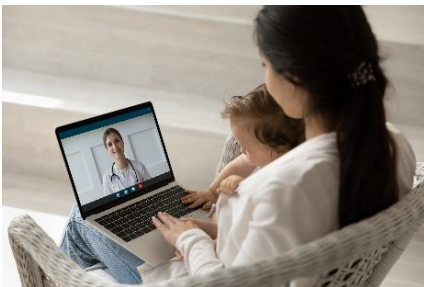
Nếu PCP hoặc Coordinated Care giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và chúng tôi chấp thuận trước, thì quý vị không phải chịu trách nhiệm với bất kỳ chi phí nào.

Dịch vụ được nhận mà không cần qua giới thiệu

Quý vị không cần được PCP của mình giới thiệu mới được đi thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới, nếu quý vị cần:

- Các dịch vụ ứng phó với khủng hoảng về sức khỏe hành vi gồm có:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ Đánh Giá và Điều Trị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV hoặc AIDS
- Chích ngừa
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú
- Điều trị và chăm sóc theo dõi bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Tầm soát và chăm sóc theo dõi bệnh lao phổi
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ gồm:
 - Dịch vụ thai sản bao gồm dịch vụ của nữ hộ sinh, và
 - Khám vú hoặc vùng chậu

Thăm khám từ xa/Dịch vụ y tế từ xa



Nếu được nhà cung cấp của quý vị hỗ trợ, quý vị có thể trao đổi với nhà cung cấp qua điện thoại hoặc máy tính thay vì đến tận nơi theo lịch hẹn. Trường hợp này được gọi là khám chữa bệnh từ xa. Thăm khám từ xa (hay còn gọi là dịch vụ y tế từ xa) phải là phương pháp trao đổi riêng tư, tương tác và trong thời gian thực, được thực hiện với âm thanh và video. Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến cũng là một lựa chọn trong chương trình bảo hiểm Apple Health. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về dịch vụ này ở trang 14. Quý vị có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp và được chẩn đoán, điều trị trong thời gian thực mà

không cần ở cùng một nơi với họ.

Chăm sóc sức khỏe từ xa (hay còn gọi là khám chữa bệnh từ xa) là phương pháp sử dụng máy tính và thiết bị di động để sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa được bao trả cho hội viên Coordinated Care từ bất cứ nhà cung cấp nào trong mạng lưới. Hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị để xem họ có cung cấp các dịch vụ này không và quý vị có thể sử dụng bằng cách nào. Nếu bác sĩ không cung cấp dịch vụ này, Coordinated Care có hợp tác với các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe từ xa khác như Teladoc và MD Live, giúp hội viên của chúng tôi kết nối với nhà cung cấp trong mạng lưới 24/7 về những vấn đề sức khỏe không khẩn cấp.

Truy cập trang chăm sóc sức khỏe từ xa của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth để biết thêm thông tin hoặc gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) nếu quý vị có câu hỏi.

Quý vị phải khám chữa bệnh tại các bác sĩ, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện thuộc mạng lưới Coordinated Care

Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe thể chất và hình vi hợp tác với Coordinated Care. Chúng tôi cũng có các bệnh viện và nhà thuốc để quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp danh bạ kèm thông tin về các nhà cung cấp, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi. Danh bạ có các thông tin sau:

- Bệnh viện và nhà thuốc
- Tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp
- Chuyên khoa, trình độ và bằng cấp y khoa
- Trường y đã theo học, Chứng chỉ hoàn thành chương trình bác sĩ nội trú và tình trạng Chứng Nhận do Hội Đồng cấp
- Ngôn ngữ mà các nhà cung cấp đó sử dụng
- Bất kỳ giới hạn nào về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà nhà cung cấp thăm khám
- Chỉ rõ những PCP nào vẫn đang tiếp nhận bệnh nhân mới

Để nhận bản in danh mục này, hãy gọi tới đường dây dịch vụ hội viên của chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.CoordinatedCareHealth.com.

Thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Là khách hàng của Apple Health, quý vị không phải trả tiền đồng thanh toán hay khấu trừ cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ nếu:

- Quý vị nhận một dịch vụ mà Apple Health không bao trả, chẳng hạn như phẫu thuật thẩm mỹ.
- Quý vị nhận dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của chúng tôi mà không phải là trường hợp cấp cứu hoặc đã được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị chấp thuận trước.
- Quý vị không tuân thủ quy tắc của chúng tôi về việc nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Nhà cung cấp không được đề nghị quý vị tự thanh toán cho dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711). Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo họ lập hóa đơn đúng.

Các chương trình Nâng Cao Chất Lượng

Chúng tôi mong muốn cải thiện sức khỏe của tất cả các hội viên. Chương Trình Nâng Cao Chất Lượng (Quality Improvement, QI) giúp chúng tôi làm điều này. Chương trình này đánh giá chất lượng và mức độ an toàn của các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp. Chương trình còn đánh giá dịch vụ chăm sóc của chúng tôi. Chúng tôi mời các bác sĩ tham gia đánh giá chất lượng và đề ra mục tiêu về chất lượng để có thể theo dõi tiến bộ. Coordinated Care đã được công nhận trên cả nước về chất lượng chương trình, thông qua Ủy Ban Quốc Gia về Đảm Bảo Chất Lượng (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Tổ chức này vạch ra tiêu chuẩn chăm sóc cho các chương trình bảo hiểm y tế trên cả nước. Hãy gọi cho chương trình y tế của chúng tôi nếu quý vị muốn nhận được bản sao kế hoạch nâng cao

chất lượng của chúng tôi. Để biết thêm thông tin về Chương Trình Nâng Cao Chất Lượng (Quality Improvement, QI), hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.coordinatedcarehealth.com.

Coordinated Care muốn đảm bảo quý vị được sử dụng dịch vụ chăm sóc y tế mới nhất. Chúng tôi có một nhóm chuyên theo sát những tiến bộ trong y khoa. Những tiến bộ đó có thể kể đến loại thuốc, xét nghiệm, phẫu thuật mới hoặc các lựa chọn điều trị khác. Đội ngũ đó sẽ đảm bảo rằng các phương pháp điều trị mới là an toàn. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ của quý vị về các dịch vụ mới được bao trả theo quyền lợi của quý vị.

Các chương trình Quản Lý Sử Dụng

Coordinated Care mong muốn quý vị nhận được sự chăm sóc phù hợp với mình, mà không phải là sự chăm sóc quý vị không cần đến. Chúng tôi giúp đảm bảo quý vị nhận được mức độ chăm sóc phù hợp bằng cách đưa ra những quyết định dựa trên nhu cầu y tế, tính thích hợp và các quyền lợi được bao trả.

Để đảm bảo các quyết định là hợp lý, chúng tôi không áp dụng trao thưởng cho những nhân viên đưa ra quyết định từ chối. Nếu quý vị có câu hỏi về quy trình ra quyết định, xin gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Tiếp cận nhân viên quản lý sử dụng

Toàn bộ các quyết định Quản Lý Sử Dụng (Utilization Management, UM) chỉ dựa trên nhu cầu y tế của hội viên và các quyền lợi được cung cấp. Việc ra quyết định UM chỉ dựa trên tính thích hợp của hoạt động chăm sóc, dịch vụ và phạm vi bao trả hiện tại. Các chính sách và mức khuyến khích tài chính của Coordinated Care dành cho những người ra quyết định không khuyến khích hay cổ vũ các quyết định dẫn đến việc sử dụng dưới mức được phép.

Chúng tôi đưa ra một chương trình UM. Thông qua chương trình này, chúng tôi giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, khi quý vị cần. UM bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Đánh giá trước khi thực hiện dịch vụ
- Đánh giá cấp tốc, đồng thời
- Đánh giá sau khi thực hiện dịch vụ
- Nộp đơn kháng nghị

Nhóm Đánh Giá Việc Sử Dụng của chúng tôi phụ trách xem xét các yêu cầu chấp thuận dịch vụ. Nhóm này sẽ quyết định xem:

- Dịch vụ có được chương trình y tế của quý vị bao trả không
- Dịch vụ có cần thiết không

Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể đề nghị tái xét nếu chúng tôi cho biết là chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và bác sĩ của quý vị sau khi nhận được yêu cầu. Đó có thể là yêu cầu cho các dịch vụ:

- Chưa được chấp thuận
- Đã có thay đổi về số tiền, thời lượng hoặc phạm vi, dẫn đến số tiền nhỏ hơn so với con số được yêu cầu ban đầu

Nếu quý vị có thắc mắc về việc yêu cầu dịch vụ được chấp thuận hay bị từ chối, hãy liên hệ Dịch Vụ Hội Viên. Một hội viên trong nhóm Quản Lý Việc Sử Dụng có thể trao đổi với quý vị nếu quý vị muốn. Quý vị

cũng có thể gọi cho chúng tôi nếu cần tư vấn về việc nhận dịch vụ chăm sóc đặc biệt hoặc có câu hỏi liên quan đến bác sĩ. Vui lòng gọi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711). Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu. Nếu quý vị gọi tới khi chúng tôi không phục vụ, quý vị có thể để lại lời nhắn. Sẽ có người gọi lại cho quý vị vào ngày làm việc tiếp theo. Người gọi lại cho quý vị sẽ thông báo tên và chức danh của họ cũng như cho biết họ đang gọi từ Coordinated Care.

Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới

Chúng tôi xem xét thiết bị, thuốc và thủ thuật mới để quyết định xem có nên bao trả hay không dựa trên sự cần thiết về mặt y tế. Một số thiết bị, thuốc và thủ thuật mới vẫn đang được thử nghiệm để xác định tính hữu ích. Nếu vẫn đang được thử nghiệm, đây được gọi là thiết bị/thuốc/thủ thuật thử nghiệm hoặc nghiên cứu. Các dịch vụ này được bao trả sau khi Coordinated Care nghiên cứu và xác định rằng dịch vụ hữu ích hơn là có hại. Nếu quý vị muốn biết thêm, xin gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (TTY: 711) từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc xa nhà

Trong trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị gặp phải một vấn đề sức khỏe đột ngột hoặc nghiêm trọng mà quý vị cho rằng đó là một tình huống cần cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đi tới phòng cấp cứu gần nhất.

Ngay khi có thể, hãy gọi cho chúng tôi sau đó, thông báo là quý vị đã trải qua tình huống cần cấp cứu và cho biết nơi quý vị đã được chăm sóc. Quý vị không cần phải được chấp thuận trước để tìm đến sự chăm sóc trong trường hợp cấp cứu. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hay cơ sở cấp cứu nào nếu gặp tình huống cần cấp cứu.

Hãy chỉ đến phòng cấp cứu của bệnh viện nếu đó thực sự là trường hợp cần cấp cứu. Đừng đến phòng cấp cứu để chăm sóc thường quy.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp

Quý vị có thể bị chấn thương hoặc ốm bệnh, dù không cần cấp cứu nhưng cần được chăm sóc khẩn cấp. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để tìm cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com. Nếu quý vị còn phân vân không biết có nên tới một cơ sở chăm sóc khẩn cấp hay không, hãy gọi tới đường dây điều dưỡng 24/7 của chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711). Đường dây này tiếp nhận cuộc gọi 7 ngày/tuần.

Nếu quý vị cần được chăm sóc sau giờ làm việc

Gọi tới đường dây điều dưỡng hỗ trợ 24/7 của chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) và đề nghị được trợ giúp. Quý vị cũng có thể liên hệ với dịch vụ chăm sóc trực tuyến của chương trình bảo hiểm y tế qua điện thoại, điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính.

Hãy gọi cho PCP của quý vị để xem họ có dịch vụ chăm sóc sau giờ làm việc không. Chúng tôi cũng hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, giúp hội viên kết nối với nhà cung cấp trong mạng lưới 24/7 về những vấn đề sức khỏe không khẩn cấp. Truy cập trang chăm sóc sức khỏe từ xa của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth để biết thêm thông tin.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Ví dụ về trường hợp khẩn cấp/khủng hoảng về sức khỏe hành vi có thể bao gồm khi ai đó:

- Đe dọa hoặc nói về việc làm tổn thương hoặc giết chết bản thân và/hoặc người khác
- Cảm thấy vô vọng
- Cảm thấy giận dữ hoặc tức giận không kiểm soát được
- Cảm giác bị mắc kẹt, không có lối thoát
- Tham gia vào các hành vi liều lĩnh
- Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không thể ngủ được
- Xa lánh bạn bè và gia đình
- Gặp phải sự thay đổi tâm trạng mạnh mẽ
- Không thấy lý do gì để sống
- Tăng cường sử dụng rượu bia hoặc ma túy

Nếu quý vị hoặc người quen biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, hãy gọi ngay các đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận dưới đây.

- **Gọi 911 nếu đây là trường hợp khẩn cấp đe dọa đến tính mạng.**
- **Gọi 988 nếu quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi.**
 - Quý vị có thể gọi hoặc nhắn tin đến 988. Đường dây này hoàn toàn miễn phí, bảo mật và hoạt động 24/7.

Hỗ trợ về lạm dụng chất kích thích, cờ bạc có vấn đề hoặc sức khỏe tâm thần: gọi hoặc nhắn tin đến Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi Washington (Washington Recovery Help Line) theo số 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (Điện báo đánh chữ) để được giới thiệu dịch vụ hỗ trợ 24/7. Quý vị cũng có thể truy cập trang warecoveryhelpline.org.

- Thanh thiếu niên có thể kết nối với nhau từ 6 giờ tối-10 giờ tối. Gọi theo số 1-866-833-6546, gửi email đến teenlink@crisisclinic.org hoặc truy cập trang 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

Nếu quý vị hoặc người quen biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi, hãy gọi đến đường dây hỗ trợ khủng hoảng bên dưới theo quận của Tổ chức Dịch vụ Hành chính Sức khỏe Hành Vi Quận (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO).

Khu vực	Quận	Đường dây hỗ trợ khủng hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923

North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Các mốc thời gian thăm khám dự kiến với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Thời gian chờ thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ tùy thuộc vào nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Xin tham khảo thời gian chờ thăm khám với nhà cung cấp như sau.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Sẵn sàng phục vụ 24/7.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Thăm khám tại phòng mạch với PCP, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, phòng khám chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc định kỳ:** Thăm khám tại phòng mạch với PCP, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 10 ngày. Hoạt động chăm sóc thường quy được lên kế hoạch và gồm các lần thăm khám định kỳ với nhà cung cấp về các vấn đề y tế không khẩn cấp hoặc không phải là trường hợp cấp cứu.
- **Chăm sóc dự phòng:** Tới khám tại văn phòng của PCP hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 30 ngày. Các ví dụ về chăm sóc dự phòng gồm có:
 - Khám sức khỏe hàng năm (còn được gọi là khám sức khỏe định kỳ)
 - Thăm khám sức khỏe toàn diện cho trẻ em
 - Chăm sóc sức khỏe hàng năm cho phụ nữ, và
 - Chích ngừa (tiêm chủng)

Nếu quý vị phải chờ thăm khám với nhà cung cấp lâu hơn thời gian trên, xin liên lạc với chúng tôi.

Quyền lợi được Coordinated Care bao trả

Phần này mô tả các quyền lợi và dịch vụ được Coordinated Care bao trả. Đây chưa phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hãy kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không có trong danh sách. Quý vị có thể xem các quyền lợi và dịch vụ của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com.

Một số dịch vụ y tế được bao trả có thể yêu cầu chấp thuận trước. Tất cả các dịch vụ không được bao trả đều phải được chúng tôi chấp thuận trước. Các dịch vụ không được bao trả qua Apple Health và không có dịch vụ chăm sóc có quản lý đều phải được HCA chấp thuận trước.

Một số dịch vụ có giới hạn số lần thăm khám. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Mở Rộng Giới Hạn (Limitation Extension, LE) nếu quý vị có nhu cầu thăm khám nhiều hơn. Hãy đề nghị nhà cung cấp của quý vị gởi yêu cầu ngoại lệ (exception to rule, ETR) nếu quý vị cần đến dịch vụ không được bao trả.

Quý vị có thể cần được PCP giới thiệu và/hoặc cần Coordinated Care chấp thuận trước rồi mới có thể sử dụng một số dịch vụ. Nếu quý vị không được giới thiệu hay chấp thuận trước, chúng tôi có thể không chi trả cho dịch vụ. Trước khi quý vị nhận dịch vụ, hãy làm việc với PCP để đảm bảo dịch vụ đã được chấp thuận trước.

Dịch vụ đa khoa và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin thêm
Dịch vụ cấp cứu	Sẵn sàng phục vụ 24/7, tại bất cứ địa điểm nào ở Hoa Kỳ.
Dịch vụ bệnh viện, nội trú và ngoại trú	Tất cả các dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp đều phải được chúng tôi chấp thuận trước.
Chăm sóc khẩn cấp	Sử dụng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp khi quý vị có vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.
Chăm sóc dự phòng	Xem trang 16.
Phục hồi chức năng nội trú tại bệnh viện (y khoa vật lý)	Phải được Coordinated Care chấp thuận.
Chích ngừa/ tiêm chủng	<p>Người được bảo hiểm đủ điều kiện được chích ngừa bởi PCP, nhà thuốc hoặc sở y tế địa phương. Hãy kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với bộ phận dịch vụ hội viên để biết thêm thông tin về lịch chích ngừa của quý vị.</p> <p>Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y Tế (Department of Health) tại doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization để biết thêm thông tin.</p>
Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (Skilled Nursing Facility, SNF)	Được bao trả cho dịch vụ ngắn hạn, cần thiết về mặt y tế. Có thể cung cấp các dịch vụ khác. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711).

Nhà thuốc hoặc toa thuốc

Chúng tôi sử dụng danh sách thuốc được bao trả gọi là Danh Mục Thuốc Ưu Tiên (Preferred Drug List, PDL) Apple Health. PDL là danh sách các loại thuốc được Coordinated Care bao trả. Loại thuốc mà nhà cung cấp kê toa cho quý vị phải nằm trong PDL. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi và yêu cầu:

- Một bản sao của PDL
- Thông tin về nhóm các nhà cung cấp và dược sĩ đã lập ra PDL
- Một bản sao chính sách về cách thức chúng tôi quyết định những loại thuốc được bao trả
- Cách đề nghị chấp thuận một loại thuốc không có trong PDL

Một số loại thuốc được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) nếu có thắc mắc hoặc tìm hiểu thêm.

Quý vị phải nhận thuốc tại nhà thuốc trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Làm như vậy để

đảm bảo toa thuốc của quý vị được bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi để được hỗ trợ tìm một nhà thuốc ở gần quý vị.

Dịch vụ	Thông tin thêm
Dịch vụ nhà thuốc	Người được bảo hiểm phải sử dụng nhà thuốc tham gia mạng lưới. Chúng tôi sử dụng PDL của Apple Health. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để được cung cấp danh sách nhà thuốc.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có một quyền lợi chăm sóc sức khỏe được gọi là Chương Trình Xét Nghiệm, Chẩn Bệnh, Chữa Trị Sớm và Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT)³. EPSDT bao gồm đầy đủ các dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị. Các lần sàng lọc có thể giúp xác định những nhu cầu tiềm tàng về chăm sóc sức khỏe thể chất, hành vi hoặc phát triển mà có thể cần phải được chẩn đoán và/hoặc điều trị bổ sung.

EPSDT bao gồm mọi loại kiểm tra chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế, cần thực hiện để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe thể chất hoặc hành vi. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ khác cần thiết để hỗ trợ trẻ bị chậm phát triển.

Các dịch vụ này hướng đến mục đích ngăn cản tình trạng diễn biến xấu hơn hoặc làm chậm tốc độ ảnh hưởng của vấn đề chăm sóc sức khỏe ở trẻ. EPSDT khuyến khích việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ sớm và liên tục đối với trẻ em và thanh thiếu niên.

Việc sàng lọc EPSDT đôi khi còn được gọi là khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em. Trẻ dưới 3 tuổi đủ điều kiện được khám sức khỏe toàn diện cho trẻ em theo lịch EPSDT của Bright Futures, còn người từ 3 đến 20 tuổi đủ điều kiện khám sức khỏe toàn diện cho trẻ em mỗi năm dương lịch một lần. Một lần khám sức khỏe toàn diện cho trẻ cần bao gồm các thủ tục sau:

- Bệnh sử hoàn chỉnh về sức khỏe và phát triển
- Khám sức khỏe thể chất toàn diện
- Giáo dục và tư vấn sức khỏe dựa trên lứa tuổi và bệnh sử
- Kiểm tra thị lực
- Kiểm tra thính lực
- Các loại xét nghiệm
- Sàng lọc nồng độ chì
- Kiểm tra các vấn đề ăn hoặc ngủ
- Sàng lọc sức khỏe răng miệng và các dịch vụ sức khỏe răng miệng do một PCP được chương trình Access to Baby and Child Dentistry (ABCD) chứng nhận
- Chích ngừa (tiêm chủng)
- Sàng lọc sức khỏe tâm thần
- Sàng lọc rối loạn sử dụng chất kích thích

³ Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em từ 0-18 tuổi, bao gồm EPSDT không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Khi một nhà cung cấp dịch vụ y tế cho trẻ chẩn đoán một bệnh trạng y tế, (các) nhà cung cấp đó sẽ:

- Điều trị cho trẻ nếu việc đó thuộc phạm vi hành nghề của nhà cung cấp đó; hoặc
- Giới thiệu trẻ đến một bác sĩ chuyên khoa thích hợp để được điều trị. Quy trình này có thể bao gồm xét nghiệm bổ sung hoặc đánh giá chuyên khoa, như:
 - Đánh giá mức độ phát triển
 - Sức khỏe tâm thần toàn diện
 - Đánh giá rối loạn sử dụng chất kích thích, hoặc
 - Tư vấn dinh dưỡng
- Các nhà cung cấp điều trị thông báo kết quả dịch vụ cho (các) nhà cung cấp sàng lọc EPSDT giới thiệu. Tất cả các dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ không được bao trả, dành cho người từ 20 tuổi trở xuống phải được đánh giá mức độ cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ khác gồm có:

Dịch vụ	Thông tin thêm
Sàng lọc tự kỷ	Áp dụng cho tất cả các trẻ ở mốc 18 và 24 tháng tuổi.
Chăm sóc chỉnh hình	Dành cho người từ 20 tuổi trở xuống và được PCP giới thiệu.
Sàng lọc phát triển	Việc sàng lọc này áp dụng cho tất cả các trẻ ở mốc chín tháng, 18 tháng và từ 24 đến 30 tháng.
Chương Trình Chăm Sóc Y Tế Tích Cực cho Trẻ Em (Medically Intensive Children's Program, MICP) hoặc Điều Dưỡng Chăm Sóc Riêng (Private Duty Nursing, PDN)	Bao trả cho trẻ ở độ tuổi từ 17 trở xuống. Phải được chúng tôi chấp thuận. Với thanh niên từ 18 đến 20 tuổi, dịch vụ này được bao trả thông qua Quản Lý Hỗ Trợ Dài Hạn và Người Cao Tuổi (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Xem phần thông tin liên lạc ở trang 35.

Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp nếu quý vị cần được tư vấn, kiểm tra hoặc hỗ trợ về sức khỏe hành vi. Xin liên lạc với chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc chọn một nhà cung cấp từ danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin thêm
Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA)	Hỗ trợ trong việc cải thiện kỹ năng giao tiếp, xã hội và hành vi ở người bị rối loạn phổ tự kỷ và có các khuyết tật phát triển khác.

<p>Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích (substance use disorder, SUD)</p>	<p>Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Can thiệp nhanh và giới thiệu đến nơi điều trị • Trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm • Ngoại trú, cư trú và nội trú • Thuốc Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) • Quản lý trường hợp • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Quản lý cai nghiện (giải độc)
<p>Điều trị sức khỏe tâm thần</p>	<p>Dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi dịch vụ này được cung cấp tại Cơ Quan Y Tế Hành Vi hoặc do bác sĩ tâm thần, chuyên gia tâm lý, chuyên gia tư vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép hành nghề, nhân viên xã hội lâm sàng có giấy phép hành nghề hoặc chuyên gia trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép hành nghề cung cấp.</p> <p>Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá và sàng lọc ban đầu • Hỗ trợ đồng đẳng • Các biện pháp can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như: <ul style="list-style-type: none"> ○ Trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm ○ Ngoại trú, cư trú và nội trú ○ Mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn gọn • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Quản lý thuốc và theo dõi • Phối hợp chăm sóc và hòa nhập cộng đồng
<p>Thuốc Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD)</p>	<p>Trước đây được gọi là Điều Trị Có Dùng Thuốc Hỗ Trợ (Medication Assisted Treatment, MAT). Các loại thuốc được sử dụng để điều trị một số chứng rối loạn sử dụng chất kích thích nhất định. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thông tin cụ thể.</p>
<p>Các Biện Pháp Can Thiệp Điều Trị Rối Loạn Vấn Đề Cờ Bạc</p>	<p>Dịch vụ được bao trả bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Dịch vụ trị liệu cho cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm

Bàn Tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)

Bàn Tròn Đối Tác Hệ Thống Thanh Niên Gia Đình (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) được thành lập dựa trên ý tưởng rằng thanh thiếu niên và gia đình cần có vai trò chủ động trong hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi phục vụ mình. FYSPRT là một nền tảng kết nối gia đình, thanh thiếu niên và các đối tác hệ thống (như tư pháp vị thành niên, giáo dục, phúc lợi trẻ em, v.v.) để cùng nhau hợp tác, lắng nghe và đưa ý kiến của cộng đồng vào quá trình ra quyết định ở cấp khu vực, tiểu bang và lập pháp.

FYSPRT là cơ chế quan trọng trong việc giải quyết những khoảng trống, rào cản và nhu cầu liên quan đến sức khỏe hành vi của trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình, cũng như chia sẻ kinh nghiệm thực tế và kiến thức nhằm tác động đến chính sách và chương trình, giúp cải thiện kết quả dịch vụ sức khỏe hành vi trên toàn tiểu bang Washington.

Bang Washington có 10 nhóm FYSPRT khu vực, mỗi nhóm tổ chức các cuộc họp mở cho công chúng. Các cuộc họp FYSPRT hoạt động theo nguyên tắc hợp tác. Ba bên gồm gia đình, thanh thiếu niên và đối tác hệ thống cùng phối hợp bình đẳng để xây dựng nội dung cuộc họp và điều phối cuộc họp. Kinh nghiệm thực tế và ý kiến đóng góp của các gia đình và thanh thiếu niên sẽ góp phần cải thiện kết quả chăm sóc sức khỏe hành vi cho thanh thiếu niên và gia đình trên toàn tiểu bang Washington. Diễn đàn này cho phép thanh thiếu niên và gia đình bày tỏ lo ngại về dịch vụ, nhưng mục đích của FYSPRT là giải quyết các rào cản và khoảng trống lặp lại trong hệ thống, thay vì các vấn đề chăm sóc cá nhân. Để giải quyết những vấn đề cụ thể liên quan đến dịch vụ chăm sóc của thanh thiếu niên hoặc gia đình, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại như một phần của quá trình xử lý vấn đề điều trị. Để được hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ Ombuds tại khu vực của quý vị.

Vui lòng truy cập trang mạng HCA của chúng tôi để biết thêm thông tin:

hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Ngoài các quyền lợi Apple Health được mô tả trong sổ tay này, Coordinated Care còn bao trả cho các dịch vụ ngoài Medicaid sau đây, có áp dụng hạn mức: Để đủ điều kiện sử dụng các dịch vụ này, cá nhân phải đủ điều kiện tham gia Medicaid hoặc một chương trình Apple Health khác, đăng ký vào chương trình bảo hiểm y tế và đáp ứng các tiêu chí lâm sàng hoặc điều kiện của chương trình đối với dịch vụ ngoài Medicaid. Lưu ý rằng việc đáp ứng điều kiện không có nghĩa là cá nhân đó sẽ được nhận dịch vụ ngoài Medicaid.

- Phòng bệnh và bữa ăn
- Xét nghiệm phân tích nước tiểu
- Can thiệp trị liệu cho trẻ em
- Điều trị cường độ cao, bao gồm các dịch vụ và sự hỗ trợ theo Chương Trình Điều Trị Khẳng Định tại Cơ Sở Cộng Đồng (Program of Assertive Community Treatment, PACT) không thuộc phạm vi Medicaid
- Dịch vụ cai nghiện ngắn hạn
- Quản Lý Hồ Sơ Phục Hồi Chức Năng
- Hỗ trợ chi phí đi lại cho nhà cung cấp dịch vụ để Đánh Giá Sức Khỏe Hành Vi Trẻ Nhỏ (Mental Health Assessment for Young Children, MHAYC)

Tùy theo nguồn lực sẵn có, Coordinated Care có thể cung cấp thêm các dịch vụ phù hợp không được liệt kê trong Kế Hoạch Medicaid Tiểu Bang (Medicaid State Plan) hoặc Chương Trình Miễn Trừ (Waiver). Lưu ý rằng việc đáp ứng điều kiện không đảm bảo cá nhân sẽ nhận được các dịch vụ này. Dịch vụ bao gồm:

- Dịch vụ hỗ trợ tạm thời
- Tiếp Cận Dịch Vụ Điều Trị HIV/Phụ Thuộc Opioid
- Dịch vụ chăm sóc trẻ em
- Mở rộng các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng
- Dịch vụ hỗ trợ phục hồi
- Kết nối và tham gia
- Dịch vụ hỗ trợ cho gia đình gặp khó khăn
- Đào tạo và giáo dục thường xuyên
- Hỗ trợ đăng ký các chương trình phúc lợi
- Chương trình thông tin về rượu/ma túy
- Hỗ trợ nhà ở cho Phụ Nữ Mang Thai và Nuôi Con Nhỏ (Pregnant and Postpartum Women, PPW)
- Việc làm có hỗ trợ

Dinh dưỡng

Dịch vụ	Thông tin thêm
Liệu pháp dinh dưỡng y khoa	<p>Bao trả cho người được bảo hiểm từ 20 tuổi trở xuống và thanh thiếu niên khi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp giới thiệu sau khi sàng lọc EPSDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bao gồm trị liệu dinh dưỡng y khoa, đánh giá dinh dưỡng và tư vấn về các bệnh trạng thuộc phạm vi hành nghề mà một chuyên gia dinh dưỡng đã đăng ký (registered dietitian, RD) được phép đánh giá và điều trị.
Dinh dưỡng trong & ngoài đường tiêu hóa	<p>Vật tư và chất dinh dưỡng bổ sung ngoài đường tiêu hóa dành cho tất cả người được bảo hiểm.</p> <p>Vật tư và chất dinh dưỡng bổ sung trong đường tiêu hóa dành cho tất cả người được bảo hiểm ăn qua ống dẫn. Sản phẩm dinh dưỡng trong đường tiêu hóa qua đường uống dành cho người được bảo hiểm từ 20 tuổi trở xuống trong khoảng thời gian giới hạn để khắc phục tình trạng bệnh cấp tính.</p>

Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh lâu dài

Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh lâu dài, quý vị có thể đủ điều kiện hưởng thêm các dịch vụ khác thông qua chương trình Y Tế Tại Gia (Health Home)⁴ hoặc dịch vụ điều phối chăm sóc của chúng tôi. Trong số đó có thể có quyền trực tiếp sử dụng bác sĩ chuyên khoa. Trong một số trường hợp, quý vị có thể chọn bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thêm thông tin về điều phối chăm sóc và quản lý chăm sóc.

⁴ Chương trình Health Home không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Trị Liệu

Dịch vụ	Thông tin thêm
Phục hồi chức năng ngoại trú (trị liệu nghề nghiệp, vật lý và âm ngữ)	<p>Đây là quyền lợi có giới hạn. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thông tin cụ thể. Giới hạn có thể được áp dụng dù được thực hiện tại cơ sở nào sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại nhà do một tổ chức chăm sóc sức khỏe tại gia được Medicare chứng nhận thực hiện <p>Khi được cung cấp cho người từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được phê chuẩn. Xem: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>
Dịch vụ trợ giúp chức năng	<p>Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng sinh hoạt hàng ngày chưa đạt được do bệnh trạng bẩm sinh, di truyền hoặc mắc phải từ sớm. Đây là quyền lợi có giới hạn. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thông tin cụ thể.</p> <p>Giới hạn có thể được áp dụng dù được thực hiện tại cơ sở nào sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại nhà do một tổ chức tiêm truyền tại nhà được Medicare chứng nhận thực hiện <p>Khi được cung cấp cho người từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được phê chuẩn. Xem: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>

Chuyên khoa

Dịch vụ	Thông tin thêm
Kháng nguyên (Huyết Thanh Dịch Ứng)	Tiêm chống dị ứng.
Phẫu thuật giảm cân	Yêu cầu chấp thuận trước đối với phẫu thuật giảm cân. Chỉ được cung cấp tại các Trung Tâm Xuất Sắc (Center of Excellence, COE) được HCA phê duyệt.
Liệu pháp phản hồi sinh học	Giới hạn theo yêu cầu của chương trình.
Hóa trị	Một số dịch vụ có thể phải được chấp thuận trước.
Phẫu thuật thẩm mỹ	Chỉ khi tiến hành phẫu thuật hoặc cung cấp dịch vụ, vật tư liên quan nhằm khắc phục các khiếm khuyết sinh lý từ khi sinh, bệnh trạng, chấn thương cơ thể hoặc thủ thuật tái tạo vú để điều trị sau ung thư.

Vật tư điều trị tiểu đường	Lượng vật tư có hạn khi chưa được chấp thuận trước. Có nhiều vật tư hơn khi có sự chấp thuận trước.
Thảm tách máu	Các dịch vụ này có thể cần được chấp thuận trước.
Điều Trị Viêm Gan C	Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép để kê toa thuốc kháng vi-rút tác dụng trực tiếp đều được phép sàng lọc và điều trị cho người được bảo hiểm theo Apple Health. Họ bao gồm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, cơ sở điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, v.v. Một số loại thuốc điều trị Viêm gan C được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để tìm hiểu thêm.
Ghép tạng	Một số ca ghép tạng được Coordinated Care bao trả còn những ca khác được Apple Health bao trả mà không cần tham gia chương trình chăm sóc y tế có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thêm chi tiết.
Dịch vụ oxy và hô hấp	Oxy và/hoặc thiết bị, vật tư và dịch vụ trị liệu hô hấp cần thiết về mặt y tế dành cho người được bảo hiểm đủ điều kiện.
Điều trị bệnh chân	Đây là quyền lợi có giới hạn. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thêm thông tin.
Cai nghiện thuốc lá	Bao trả cho tất cả người được bảo hiểm có hoặc không có giấy giới thiệu hay chấp thuận trước của PCP. Hãy gọi đến số 1-866-274-5791 để biết thêm thông tin hoặc truy cập trang mạng của họ tại www.CoordinatedCareHealth.com/benefits .
Dịch vụ y tế cho người chuyển giới	Các dịch vụ có liên quan đến người chuyển giới và điều trị tình trạng bức bối giới bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Liệu pháp thay thế hormone • Liệu pháp ức chế dậy thì • Dịch vụ sức khỏe hành vi Các dịch vụ này có thể cần được chấp thuận trước.
Tầm soát và điều trị theo dõi bệnh lao phổi (tuberculosis, TB)	Quý vị có thể lựa chọn đến khám tại PCP của mình hoặc sở y tế địa phương.

Thính lực và thị lực

Dịch vụ	Thông tin thêm
Kiểm tra thính lực	Kiểm tra sàng lọc khả năng nghe.
Thiết bị cấy ốc tai và Thiết Bị Trợ Thính Đường Xương (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)	Cấy Ốc Tai Điện Tử Hai Bên, bao gồm bộ cấy, bộ phận, phụ kiện, pin, bộ sạc và dịch vụ sửa chữa là quyền lợi được bao trả cho tất cả các cá nhân.

	BAHA, bao gồm các thiết bị BAHA (cả băng đô được cấy ghép bằng phẫu thuật và băng đô mềm), các bộ phận thay thế và pin là một quyền lợi dành cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống.
Khám mắt & kính thuốc	<p>Quý vị phải sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thông tin về quyền lợi.</p> <p>Trẻ em từ 20 tuổi trở xuống được bao trả chi phí kính mắt. Quý vị có thể xem danh sách nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Chi phí đo kính mắt và kính áp tròng được bao trả cho mọi lứa tuổi</p> <p>Với người lớn cần kính mắt với chi phí thấp, quý vị có thể mua gọng và tròng kính thông qua nhà cung cấp dịch vụ kính mắt có tham gia mạng lưới. Xem danh sách nhà cung cấp tham gia mạng lưới tại: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</p> <p>Quyền lợi kính mắt người lớn dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên. Các thành viên phải đến nhà cung cấp dịch vụ Envolve Vision thuộc mạng lưới tham gia chương trình. Xem trang 29 để biết thêm thông tin.</p>
Kiểm tra thính lực và trợ thính	<p>Kiểm tra thính lực là dịch vụ được bao trả cho tất cả người được bảo hiểm.</p> <p>Thiết bị trợ thính được bao trả cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trẻ em từ 20 tuổi trở xuống • Người lớn đáp ứng các tiêu chí của chương trình <p>Phạm vi bao trả dành cho thiết bị trợ thính một bên bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đo • Tái khám • Pin

Kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản

Dịch vụ	Thông tin thêm
Dịch vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình bao gồm thuốc tránh thai kê toa và thuốc không kê toa, biện pháp tránh thai và biện pháp tránh thai khẩn cấp (Chương Trình B)	Quý vị có thể sử dụng mạng lưới các nhà cung cấp của chúng tôi hoặc đến sở y tế địa phương hay phòng khám kế hoạch hóa gia đình.
Sàng lọc Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người (Human Immunodeficiency Virus, HIV)/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)	Quý vị có thể lựa chọn đến một phòng khám kế hoạch hóa gia đình, sở y tế địa phương, hoặc PCP của quý vị để khám sàng lọc.

Bảo Hiểm Hậu Sản (After-Pregnancy Coverage, APC)⁵

Nếu quý vị đã được ghi danh bảo hiểm Apple Health và đang mang thai, quý vị có thể được bảo hiểm hậu sản đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ. Tìm hiểu thêm tại hcv.wa.gov/apc.

Thiết bị và vật tư y tế

Chúng tôi bao trả cho các thiết bị hoặc vật tư y tế cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa. Chúng tôi phải chấp thuận trước hầu hết các thiết bị và vật tư trước khi thanh toán cho các thiết bị và vật tư này. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về các thiết bị và vật tư y tế được bao trả.

Dịch vụ	Thông tin thêm
Thiết bị y tế	Hầu hết các thiết bị đều phải được chấp thuận trước. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thêm chi tiết.
Vật tư y tế	Hầu hết các vật tư đều phải được chấp thuận trước. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) để biết thêm chi tiết.

Xét nghiệm và chụp X-quang

Dịch vụ	Thông tin thêm
Dịch vụ chụp quang tuyến và chẩn đoán hình ảnh	Một số dịch vụ có thể phải được chấp thuận trước.
Dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang	<p>Một số dịch vụ có thể phải được chấp thuận trước.</p> <p>Các giới hạn dưới đây chỉ dành cho dịch vụ chẩn đoán ngoại trú:</p> <ul style="list-style-type: none">Sàng lọc thuốc chỉ khi cần thiết về mặt y tế và:<ul style="list-style-type: none">Do một bác sĩ yêu cầu, trong quá trình đánh giá y khoa; hoặcĐể sàng lọc rối loạn sử dụng chất kích thích, cần thiết để đánh giá xem việc kiểm tra hoặc điều trị y tế có cần thiết hay không. <p>Dịch vụ chụp X-quang lưu động tại nhà của người được bảo hiểm hoặc cơ sở điều dưỡng chỉ giới hạn ở loại phim chụp không sử dụng phương tiện cản quang.</p>

⁵ Khách hàng được bảo hiểm theo Apple Health Expansion và báo có thai sẽ chuyển sang Apple Health dành cho người mang thai, sau đó là After-Pregnancy Coverage. Những khách hàng không báo cáo việc mang thai cho đến khi kết thúc thai kỳ sẽ được đăng ký After-Pregnancy Coverage trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ. Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

Chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ và thai sản

Dịch vụ	Thông tin thêm
Máy hút sữa	Một số loại có thể phải được chấp thuận trước.
Dịch vụ thai sản ⁶	<ul style="list-style-type: none"> Chăm sóc tiền sản: thăm khám định kỳ tại văn phòng và các dịch vụ liên quan từ nhà cung cấp mà quý vị lựa chọn Sinh con tại bệnh viện, trung tâm sinh nở hoặc sinh tại nhà. Thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ thai sản để xác định lựa chọn sinh nở tốt nhất cho quý vị. Việc sinh nở do nữ hộ sinh, điều dưỡng hộ sinh hoặc bác sĩ được cấp phép thực hiện 12 tháng chăm sóc toàn diện hậu sản cho sản phụ Một năm chăm sóc y tế cho trẻ sơ sinh Nuôi con bằng sữa mẹ – Tư vấn cho con bú
Chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ ⁶	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường quy và dự phòng, chẳng hạn như chăm sóc thai sản và trước sinh, chụp nhũ ảnh, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, dịch vụ ngừa thai, kiểm tra và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và cho con bú.

Các dịch vụ khác mà chúng tôi cung cấp

Dịch Vụ Sức Khỏe Cộng Đồng



Nhận hỗ trợ cá nhân hóa để tiếp cận các dịch vụ xã hội và quyền lợi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Đội ngũ Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (Community Health Worker, CHW) trực thuộc ban Quản Lý Bệnh & Chăm Sóc (Care & Disease Management). Các CHW có thể gặp quý vị và chỉ cho quý vị cách kiểm soát sức khỏe cũng như quyền lợi của mình.

Hãy hỏi PCP hoặc người quản lý chăm sóc của mình nếu quý vị thấy cần được thăm khám bởi Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng.

Thư Viện Sức Khỏe



Trang mạng của chúng tôi có một Thư Viện Sức Khỏe (Health Library) đã từng giành giải thưởng, gồm những cuốn sách và tài liệu, học liệu cho người lớn, thanh thiếu niên và trẻ em. Hãy truy cập trang mạng của chúng tôi và tận dụng tài nguyên này.

⁶ Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

Hỗ Trợ LGBTQ+



Tại Coordinated Care, chúng tôi hiểu rằng hành trình tìm bản dạng giới và giới tính của mỗi hội viên là khác nhau.

Với Coordinated Care, quý vị có thể:

- Chọn nhà cung cấp phù hợp trong mạng lưới để quý vị cảm thấy thoải mái khi đặt câu hỏi và nhận sự chăm sóc.
- Có một người quản lý chăm sóc giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ trong các cuộc trò chuyện với nhà cung cấp và hợp tác với quý vị để đáp ứng mục tiêu của quý vị.
- Tận dụng các tài nguyên và chương trình thưởng của chúng tôi để đảm bảo sức khỏe cho quý vị.

Dù quý vị đang ở đâu trong hành trình của mình, chúng tôi đều có thể hỗ trợ với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tâm và các nguồn hỗ trợ để quý vị tận dụng tối đa dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho mình.

Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Qua Teladoc



Công cụ web và di động giúp cải thiện sức khỏe tổng quát của quý vị. Những công cụ này bao gồm tính năng theo dõi tâm trạng và đánh giá sức khỏe toàn diện, lời khuyên từ những bác sĩ hàng đầu và cảm hứng tích cực.

Chương Trình Cai Thuốc Lá



Chương trình cai thuốc lá của chúng tôi được thiết kế để giúp các hội viên bỏ hút thuốc và dạng thuốc lá khác. Họ được chuyên gia huấn luyện qua điện thoại, có một kế hoạch riêng để bỏ thuốc cùng những hướng dẫn, tài nguyên dựa trên bằng chứng.

Để tìm hiểu thêm về các chương trình của Coordinated Care, hãy gọi tới Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc truy cập trực tuyến vào trang www.CoordinatedCareHealth.com.

Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (VAB)

Quyền lợi giá trị gia tăng (value-added benefit, VAB) do Coordinated Care cung cấp và không nằm trong quyền lợi Apple Health. VAB giúp quý vị có thêm lựa chọn về chăm sóc sức khỏe và phúc lợi. VAB là quyền lợi tự nguyện và miễn phí.

Coordinated Care Harvest Bucks™



Chúng tôi hợp tác với Sở Y tế Tiểu Bang Washington (State Department of Health, DOH) và Safeway để cung cấp chương trình kê đơn rau củ quả nhằm hỗ trợ chăm sóc toàn diện cho cá nhân với các loại thực phẩm lành mạnh. Hội viên đủ điều kiện được nhận các phiếu kê toa có giá trị \$10 mỗi phiếu. Có thể sử dụng phiếu này để mua rau củ tươi, đóng hộp (không thêm đường hay muối) và đông lạnh tại bất kỳ Safeway cửa hàng nào ở Washington.

Tìm hiểu thêm tại www.CoordinatedCareHealth.com/HarvestBucks hoặc gửi email về foodRx@CoordinatedCareHealth.com.

Hội Viên Boys & Girls Club (Câu Lạc Bộ Bé Trai & Bé Gái)



Hội viên từ 6-18 tuổi được miễn phí hội viên cơ bản của Câu Lạc Bộ Bé Trai & Bé Gái. Chi phí này do Coordinated Care bao trả. Hãy xuất trình thẻ ID hội viên Coordinated Care để bắt đầu.

Chương Trình Điện Thoại Di Động



Các hội viên đủ điều kiện có thể gọi 350 phút mỗi tháng, nhắn tin không giới hạn và nhận 4,5 GB dữ liệu thông qua chương trình Lifeline, một chương trình điện thoại được liên bang tài trợ. Ngoài ra, những cuộc gọi tới đường dây Dịch Vụ Cho Hội Viên hoặc Đường Dây Y Tá Cố Vấn Trực 24/7 của chúng tôi không bị trừ vào số phút gọi miễn phí của quý vị.

Lưu ý: Chương trình Điện Thoại Di Động không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Kính mắt cho người lớn



Quyền lợi kính mắt người lớn dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên. Chúng tôi cung cấp giảm giá \$100 khi mua kính mắt hoặc kính áp tròng mỗi hai năm dương lịch tại các nhà cung cấp Envolve Vision trong mạng lưới. Ngoài ra, chi phí đo kính tiêu chuẩn được bao trả toàn bộ.

Câu Lạc Bộ Trẻ Khỏe Mạnh (Healthy Kids Club, HKC)



Dành cho trẻ từ 12 tuổi trở xuống. Một tài nguyên giúp trẻ duy trì lối sống tích cực vận động, ăn những loại thực phẩm và đồ ăn nhẹ tốt cho sức khỏe cũng như giúp đỡ những người khác. HKC có sách trực tuyến, các hoạt động tương tác và hơn thế nữa [tại đây](#).

Chương Trình Thai Sản



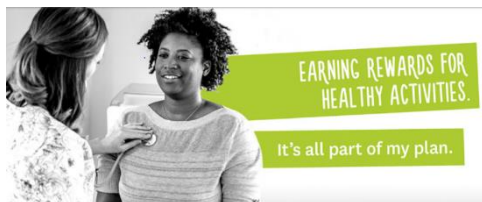
Coordinated Care cung cấp cho các hội viên mang thai và người mới làm mẹ các chương trình tuyệt vời để hỗ trợ quý vị và sức khỏe của con em quý vị. Quý vị được tự động ghi danh vào chương trình Khởi Đầu Thông Minh Cho Bé® (Start Smart for Your Baby®) khi quý vị hoàn thành biểu mẫu Thông Báo Thai Sản (Notice of Pregnancy, NOP) (quý vị phải hoàn thành biểu mẫu này ít nhất 6 tuần trước ngày dự sinh để đủ tiêu chuẩn được hưởng một ghế ngồi xe hơi miễn phí cho bé).

Start Smart for Your Baby® còn cung cấp tài liệu kiến thức, một máy hút sữa, hỗ trợ và quản lý trường hợp khi cần để định hướng cho quý vị trong giai đoạn mang thai và sinh nở. Ngoài ra còn có các chương trình khác như Thai Kỳ Nhẹ Nhõm (Puff Free Pregnancy), Text4Baby, v.v.

Hội viên được cung cấp tư cách hội viên miễn phí của Pacify, một ứng dụng cho phép liên hệ 24/7 với chuyên gia tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, người hỗ trợ sinh và các tài nguyên khác. Tìm hiểu thêm về tư cách hội viên này tại www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Lưu ý: Start Smart for Your Baby và Pacify không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Chương Trình Thưởng



Chúng tôi mong muốn hỗ trợ để quý vị có được dịch vụ chăm sóc dự phòng và chăm sóc sức khỏe tốt. Thông qua chương trình thưởng của chúng tôi, các hội viên có thể kiếm được tiền thưởng lên tới \$200 trên thẻ trả trước. Quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí hay chi phí nào. Tiền thưởng sẽ được tự động cộng vào thẻ khi quý vị hoàn thành một hoạt động đủ tiêu

chuẩn; không yêu cầu thủ tục giấy tờ nào khác. Đây là cách chúng tôi chúc mừng quý vị đã lựa chọn cải thiện sức khỏe cho mình. Quý vị có thể tìm thấy danh sách cách tích lũy tiền thưởng, các cửa hàng tham gia và những thông tin khác trong mục Benefits & Services (Quyền Lợi & Dịch Vụ) trên trang www.CoordinatedCareHealth.com/rewards.

Để tìm hiểu thêm về các quyền lợi của Coordinated Care, hãy truy cập trang trực tuyến của chúng tôi tại www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Điều Phối Chăm Sóc

Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp



Quản lý trường hợp phức tạp là dịch vụ nhằm giúp người được bảo hiểm có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc có nhiều nhu cầu được chăm sóc và sử dụng các dịch vụ. Những người quản lý trường hợp luôn lưu ý đến mục tiêu của quý vị để giúp điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Một nhân viên đại diện của chương trình có thể đề xuất dịch vụ quản lý trường hợp dựa trên các câu hỏi được trả lời

trong lần sàng lọc sức khỏe (đánh giá sức khỏe) đầu tiên sau khi ghi danh bảo hiểm.

Quý vị có thể yêu cầu cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp cho mình hoặc cho người nhà vào bất cứ lúc nào. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhân viên lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và các chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu quý vị đến dịch vụ quản lý trường hợp. Quý vị phải chấp thuận tham gia dịch vụ quản lý trường hợp. Nếu có bất cứ câu hỏi nào, xin gọi 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Các dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp

Điều phối chăm sóc và huấn luyện về bệnh mãn tính (chẳng hạn như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn) là một phần trong số các quyền lợi y tế của quý vị và được cung cấp miễn phí cho quý vị. Coordinated Care bao trả cho dịch vụ về nhiều bệnh trạng, như hen suyễn, tiểu đường, bệnh viêm phổi tắc nghẽn mạn tính (chronic obstructive pulmonary disease, COPD), thai kỳ nguy cơ cao, trầm cảm, Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích, liệu pháp phân tích hành vi ứng dụng cho rối loạn tăng động giảm chú ý (Applied behavior analysis for attention deficit hyperactivity disorder, ADHD ABA), v.v. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên theo số

1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) và yêu cầu nói chuyện với Điều phối viên chăm sóc.

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

Apple Health bao trả cho một số dịch vụ khác chưa được bao trả theo một chương trình chăm sóc có quản lý (hay còn gọi là dịch vụ thu phí). Ngay cả khi quý vị đã được ghi danh bảo hiểm với chúng tôi, các chương trình tại cộng đồng khác vẫn bao trả cho các quyền lợi và dịch vụ sau. Chúng tôi sẽ phối hợp với PCP của quý vị để giúp quý vị sử dụng các dịch vụ này cũng như điều phối hoạt động chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị sẽ phải sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne cho tất cả các dịch vụ.

Xin gọi cho chúng tôi nếu quý vị có câu hỏi về một quyền lợi hoặc dịch vụ nào đó không được liệt kê tại đây. Tham khảo sách hướng dẫn về bảo hiểm Apple Health không kèm theo chương trình chăm sóc có quản lý để xem danh sách dịch vụ đầy đủ: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin thêm
Dịch vụ đình chỉ thai⁷	<p>Dịch vụ thu phí của Apple Health bao trả cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đình chỉ thai bằng thuốc, còn được gọi là thuốc phá thai. • Phẫu thuật đình chỉ thai, còn gọi là phá thai tại phòng khám. <p>Khách hàng đã ghi danh bảo hiểm trong một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO) của Apple Health có thể tự giới thiệu đến dịch vụ đình chỉ thai bên ngoài MCO của họ.</p> <p>Bao gồm dịch vụ chăm sóc theo dõi đề phòng biến chứng.</p>
Dịch vụ vận chuyển cấp cứu (Đường không)	<p>Tất cả các dịch vụ vận chuyển cấp cứu đường không được cung cấp cho khách hàng của Apple Health, bao gồm những người đã được ghi danh bảo hiểm trong một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).</p>
Dịch vụ vận chuyển cấp cứu (Mặt đất)	<p>Tất cả các dịch vụ vận chuyển cấp cứu mặt đất được cung cấp cho khách hàng của Apple Health, bao gồm những người đã được ghi danh bảo hiểm trong một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO).</p>
Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng	<p>Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị hoặc người quen biết.</p> <p>Gọi 911 nếu đây là một trường hợp khẩn cấp đe dọa đến tính mạng hoặc 988 nếu đây là một trường hợp khủng hoảng sức khỏe hành vi. Xem Số điện thoại hỗ trợ theo khu vực ở trang 15.</p> <p>Với Đường Dây Ngăn Ngừa Tự Sát: Gọi hoặc nhắn tin đến số 988 hay gọi số 1-800-273-8255, Người dùng điện báo đánh chữ xin gọi 1-206-461-3219.</p> <p>Đối với dịch vụ khủng hoảng sức khỏe hành vi hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích theo quận, hãy gọi tới tổ chức Dịch Vụ Hành Chính Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). Các BH-ASO cung cấp dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng cho người dân sinh sống tại tiểu bang Washington, bất kể họ có đủ điều kiện Apple Health hay không. Quý vị có thể tìm thấy các số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng theo quận ở trang 15 nói trên, hoặc truy cập:</p> <p>hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</p>

⁷ Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

<p>Dịch vụ nha khoa</p>	<p>Các dịch vụ được ký hợp đồng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toa thuốc do nha sĩ kê. • Dịch Vụ ABCD do một nhà cung cấp được ABCD chứng nhận cung cấp. • Dịch vụ y khoa/phẫu thuật do nha sĩ cung cấp. • Phí cơ sở vật chất của Bệnh Viện/Trung Tâm Phẫu Thuật Trong Ngày. <p>Tất cả các dịch vụ khác đều được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý.</p> <p>Quý vị phải thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã đồng ý tính phí cho Apple Health mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý, bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.</p> <p>Tìm hiểu thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tuyến tại hca.wa.gov/dental-services, hoặc • Gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022 <p>Để tìm nhà cung cấp chấp nhận Washington Apple Health trực tuyến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org, hoặc • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
<p>Dịch vụ người hỗ trợ sinh⁸</p>	<p>Apple Health bao trả dịch vụ hỗ trợ trước, trong và sau sinh với một Người hỗ trợ sinh.</p>
<p>Kính mắt</p>	<p>Với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống – gọng kính, mắt kính và kính áp tròng được bảo hiểm Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý.</p> <p>Với người lớn từ 21 tuổi trở lên – Apple Health không bao trả cho gọng kính và mắt kính, nhưng nếu muốn mua, quý vị có thể đặt mua qua nhà cung cấp sản phẩm quang học tham gia mạng lưới với mức giá giảm. Truy cập: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</p>
<p>Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản (MSS) First Steps, Quản Lý Hồ Sơ Trẻ Sơ Sinh (ICM) và Hướng Dẫn Sinh Nở (Childbirth Education, CBE)⁹</p>	<p>MSS cung cấp dịch vụ hướng dẫn và sức khỏe dự phòng tại nhà hoặc phòng mạch cho người mang thai và sau sinh để giúp họ có một thai kỳ tốt và sinh con khỏe mạnh.</p> <p>ICM giúp những gia đình có trẻ nhỏ dưới một tuổi tìm hiểu và học cách sử dụng các tài nguyên y tế, xã hội, giáo dục cần thiết cũng như các nguồn hỗ trợ khác trong cộng đồng để gia đình và em bé có thể phát triển tốt.</p> <p>CBE tổ chức các lớp học theo nhóm cho người mang thai và (những) người hỗ trợ họ với sự giảng dạy của một giảng viên CBE được phê chuẩn của HCA. Các chủ đề bao gồm dấu hiệu cảnh báo</p>

⁸ Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

⁹ Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

	<p>trong thai kỳ, dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, kế hoạch sinh con và những gì có thể xảy ra trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, cũng như vấn đề an toàn cho trẻ sơ sinh.</p> <p>Để biết các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, xin truy cập hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Chăm Sóc Tâm Thần Nội Trú cho trẻ em (Chương Trình Nội Trú Dài Hạn cho Trẻ Em (Children’s Long-term Inpatient Program, CLIP) dành cho trẻ từ 5 đến 17 tuổi)</p>	<p>Phải được cung cấp bởi tổ chức đã được Department of Health (DOH) chứng nhận. Hãy gọi cho chúng tôi để được hỗ trợ sử dụng các dịch vụ này.</p>
<p>Dịch Vụ Chăm Sóc và Hỗ Trợ Dài Hạn (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p>	<p>Xem trang 35 của sách hướng dẫn này.</p>
<p>Triệt sản, người từ 20 tuổi trở xuống</p>	<p>Phải hoàn thành biểu mẫu triệt sản trước 30 ngày hoặc đáp ứng các yêu cầu miễn trừ trách nhiệm. Dịch vụ phục hồi sau triệt sản không được bao trả.</p>
<p>Dịch vụ y tế cho người chuyển giới</p>	<p>Dịch vụ bao gồm phẫu thuật, xử trí biến chứng hậu phẫu và tẩy lông bằng điện hoặc laser để chuẩn bị cho phẫu thuật vùng kín. Bắt buộc phải được chấp thuận trước. Để xin chấp thuận trước, xin gọi số 1-800-562-3022 hoặc gửi email về transhealth@hca.wa.gov. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/transhealth</p>
<p>Chương Trình Người mang thai dùng chất gây nghiện (Substance Using Pregnant People, SUPP)¹⁰</p>	<p>Chương trình SUPP là một chương trình nội trú tại bệnh viện dành cho những người mang thai có nhu cầu y tế và có tiền sử sử dụng ma túy. Mục đích của chương trình là giảm bớt tác hại cho phụ huynh đang mang thai và thai nhi của họ bằng cách cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện cũng như ổn định và điều trị y tế trong môi trường bệnh viện.</p> <p>Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, hãy truy cập hca.wa.gov/supp-program.</p>
<p>Vận chuyển đến cuộc hẹn y tế không phải là cấp cứu</p>	<p>Health Care Authority thanh toán dịch vụ chuyên chở đến và từ các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe không khẩn cấp thuộc phạm vi bảo trả của Apple Health. Hãy gọi cho nhà cung cấp vận chuyển (hãng trung gian) tại khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và giới hạn. Hãng trung gian khu vực của quý vị sẽ sắp xếp phương tiện vận chuyển phù hợp nhất với mức giá phải chăng nhất cho quý vị. Quý vị có thể xem danh sách các hãng trung gian tại hca.wa.gov/transportation-help.</p>

¹⁰ Chương trình Apple Health Expansion không chi trả các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và hậu sản.

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)¹¹

Aging and Long-Term Support Administration (AL TSA) – Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng (Home and Community Services, HCS) cung cấp dịch vụ chăm sóc dài hạn cho người cao niên và người khuyết tật tại chính nhà họ, có thể là người chăm sóc tại gia hoặc chăm sóc trong cơ sở nội trú tập trung. HCS cũng cung cấp dịch vụ để hỗ trợ chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng và hỗ trợ người chăm sóc trong gia đình. Các dịch vụ này không được cung cấp theo chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi tới văn phòng HCS địa phương.

LTSS Dịch Vụ Tại Gia và Cộng Đồng AL TSA phải cho phép những dịch vụ này. Hãy gọi tới văn phòng HCS tại địa phương để biết thêm thông tin:

KHU VỰC 1 – Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – 1-509-568-3767 hoặc 1-866-323-9409

KHU VỰC 2Bắc – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, và Whatcom – 1-800-780-7094; Tiếp Nhận vào Cơ Sở Điều Dưỡng

KHU VỰC 2Nam – King – 1-206-341-7750

KHU VỰC 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

Quản Lý Khuyết Tật Phát Triển (Developmental Disabilities Administration, DDA) có mục tiêu giúp đỡ trẻ em và người lớn có khuyết tật phát triển cùng gia đình họ được nhận dịch vụ và được hỗ trợ dựa trên nhu cầu và lựa chọn, trong chính cộng đồng của họ. Để biết thêm thông tin về cách nhận dịch vụ và hỗ trợ, xin truy cập dshs.wa.gov/dda/ hoặc gọi cho văn phòng DDA địa phương được liệt kê bên dưới.

Dịch vụ cho người có khuyết tật phát triển Developmental Disabilities Administration (DDA) phải chấp thuận những dịch vụ này. Nếu quý vị cần thông tin hoặc dịch vụ, vui lòng liên hệ văn phòng DDA tại địa phương:

Khu vực 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman – 1-800-319-7116 hoặc gửi email về R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima – 1-866-715-3646 hoặc gửi email về R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 2Bắc: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom – 1-800-567-5582 hoặc gửi email về R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 2Nam: King – 1-800-974-4428 hoặc gửi email về R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 3: Kitsap, Pierce – 1-800-735-6740 hoặc gửi email về R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

¹¹ Apple Health Expansion không bao trả các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn.

Khu vực 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum – 1-888-707-1202 hoặc gửi email về R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Chương trình giáo dục sớm



Sở Gia Đình, Thanh Thiếu Niên và Trẻ Em (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) cung cấp các dịch vụ và chương trình cho trẻ em dưới năm tuổi. Liên hệ với chúng tôi để được kết nối với các dịch vụ dưới đây hoặc tìm kiếm các dịch vụ phù hợp trong cộng đồng của quý vị.

Chương Trình Hỗ Trợ và Giáo Dục Trẻ Thơ (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) và HeadStart là các chương trình mẫu giáo của tiểu bang Washington, chuẩn bị cho

các trẻ ba và bốn tuổi từ các gia đình có thu nhập thấp sẵn sàng thành công trong môi trường học đường và cuộc sống. ECEAP tiếp nhận tất cả trẻ ở độ tuổi nhà trẻ và gia đình các em nếu họ đáp ứng giới hạn về thu nhập. Để biết thêm thông tin về các trường mầm non có ECEAP và Head Start, truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Dịch vụ **Hỗ Trợ Sớm cho Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT)** được thiết kế để cho phép các trẻ từ sơ sinh đến ba tuổi bị chậm phát triển hoặc có khuyết tật phát triển được chủ động và thành công trong những năm đầu đời cũng như trong tương lai, ở các môi trường đa dạng. Môi trường có thể bao gồm tại nhà, cơ sở trông trẻ, trong các chương trình mầm non hoặc học đường cũng như trong cộng đồng. Để biết thêm thông tin, truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Thăm Gia Đình Tận Nhà (Home Visiting for Families) là dịch vụ tự nguyện, lấy gia đình làm trọng tâm, được thực hiện cho các bậc cha mẹ sắp sinh con, mới sinh con và gia đình có trẻ nhỏ, nhằm hỗ trợ sức khỏe thể chất, xã hội và cảm xúc cho con em quý vị. Để biết thêm thông tin, truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Dịch Vụ Can Thiệp và Phòng Ngừa Đầu Đời (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) phục vụ cho các trẻ từ sơ sinh đến năm tuổi, có nguy cơ bị lạm dụng và bỏ bê trẻ em và có thể đang trải qua các vấn đề sức khỏe hành vi do phải chịu tổn thương phức tạp. Các dịch vụ do King County và Yakima County cung cấp. Để biết thêm thông tin, truy cập dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)

Các dịch vụ sau đây không được Apple Health, Apple Health Expansion hoặc Apple Health bao trả nếu không có chương trình chăm sóc được quản lý. Nếu quý vị sử dụng những dịch vụ này, quý vị có thể phải tự thanh toán hóa đơn.

Nếu có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu xem một dịch vụ không được bao trả có lựa chọn Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng hay không, xin gọi cho Coordinated Care. Xem hướng dẫn về Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng của chúng tôi để biết thêm thông tin tại hca.wa.gov/vab-chart.

Dịch vụ	Thông tin thêm
Y học thay thế	Châm cứu, thực hành theo tôn giáo, chữa bệnh bằng đứcc tin, liệu pháp thảo dược, vi lượng đồng căn, xoa bóp hoặc liệu pháp xoa bóp.
Chăm sóc chỉnh hình cho người lớn (21 tuổi trở lên)	
Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc phẫu thuật tạo hình	Bao gồm nâng mặt, xóa hình xăm hoặc cấy lông, tóc.
Chẩn đoán và điều trị vô sinh, bất lực và rối loạn chức năng tình dục	
Tư vấn hôn nhân và trị liệu tình dục	
Thiết bị phi y tế	Như dốc lên xuống hoặc điều chỉnh khác cho nhà ở.
Vật dụng trấn an cá nhân	
Khám sức khỏe cần thực hiện để phục vụ xin việc, bảo hiểm hoặc cấp phép	
Dịch vụ không được cho phép theo luật pháp liên bang hoặc tiểu bang cũng như các vùng lãnh thổ và thuộc địa	Các Vùng Lãnh Thổ của Hoa Kỳ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần Đảo Bắc Mariana • Samoa Thuộc Hoa Kỳ
Dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	
Dịch vụ giảm cân và kiểm soát cân nặng	Thuốc, sản phẩm giảm cân, thẻ hội viên phòng tập thể hình hoặc thiết bị phục vụ mục đích giảm cân.

Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị

Có các lựa chọn mới để quản lý hồ sơ bệnh án điện tử của quý vị. Vào ngày 1 tháng 7 năm 2021, một quy tắc liên bang có tên là Quy Định Vận Hành Liên Ngành và Quyền Tiếp Cận của Bệnh Nhân (Interoperability and Patient Access Rule) (Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 9115 F) giúp hội viên dễ dàng nhận được hồ sơ bệnh án của mình khi cần đến nhất. Hiện quý vị được tiếp cận toàn diện với hồ sơ bệnh án của mình trên thiết bị di động,

cho phép quý vị quản lý sức khỏe bản thân tốt hơn và biết được những tài nguyên cụ thể nào dành cho mình.

Hãy hình dung:

- Quý vị tới khám với một bác sĩ mới vì cảm thấy không khỏe và bác sĩ đó có thể truy xuất bệnh sử của quý vị trong 5 năm qua.
- Quý vị được sử dụng một danh bạ nhà cung cấp mới nhất để tìm nhà cung cấp hoặc bác sĩ chuyên khoa.
- Nhà cung cấp hoặc bác sĩ chuyên khoa đó có thể sử dụng bệnh sử của quý vị để chẩn đoán cho quý vị và đảm bảo quý vị được chăm sóc tốt nhất.
- Quý vị truy cập máy tính để kiểm tra xem yêu cầu bảo hiểm của mình được chi trả, khước từ hay vẫn đang xử lý.
- Nếu muốn, quý vị có thể mang theo bệnh sử của mình khi chuyển đổi chương trình bảo hiểm y tế.*

**Kể từ năm 2022, hội viên có thể yêu cầu chuyển hồ sơ bệnh án theo khi chuyển đổi chương trình bảo hiểm y tế.*

QUY ĐỊNH MỚI GIÚP DỄ DÀNG TÌM THÔNG TIN VỀ:**

- Yêu cầu bảo hiểm (được chi trả và bị từ khước)
- Các phần cụ thể trong thông tin lâm sàng
- Bảo hiểm thuốc tại nhà thuốc
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

***Quý vị có thể tìm hiểu thông tin về ngày cung cấp dịch vụ kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2016 trở đi.*

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập [tài khoản hội viên trực tuyến](#) của quý vị. Tìm hiểu thêm về việc quản lý hồ sơ bệnh án điện tử tại trang mạng về [Vận Hành Liên Ngành và Quyền Tiếp Cận của Bệnh Nhân \(Interoperability and Patient Access\)](#).

Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm y tế của mình hoặc bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc

Quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại. Việc này được gọi là khiếu nại. Việc nộp đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị nộp đơn khiếu nại. Để khiếu nại, xin gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711) hoặc viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Coordinated Care
Attn: Grievance
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402

Quý vị có thể khiếu nại về:

- Vấn đề quý vị gặp phải tại phòng mạch của bác sĩ.
- Vấn đề nhận hóa đơn từ bác sĩ.
- Bị chuyển thông tin để thu nợ do không thanh toán hóa đơn y tế.
- Chất lượng chăm sóc hoặc đối xử với quý vị.
- Dịch vụ do bác sĩ hoặc chương trình bảo hiểm y tế cung cấp.
- Bất kỳ vấn đề nào khác mà quý vị gặp phải khi được chăm sóc sức khỏe.

Trong vòng hai ngày làm việc, chúng tôi phải thông báo cho quý vị qua điện thoại hoặc thư rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi phải giải quyết mỗi quan ngại của quý vị nhanh nhất có thể nhưng không được lâu hơn 45 ngày. Quý vị có thể gọi điện cho chúng tôi để nhận được bản sao miễn phí chính sách khiếu nại của chúng tôi hoặc truy cập [Nộp Khiếu Nại | Tài Nguyên Medicaid | Coordinated Care](#) để xem trực tuyến.

Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Advocate, trước đây gọi là Thanh Tra)

Behavioral Health Advocate là người góp mặt để hỗ trợ miễn phí và bí mật nhằm giải quyết các vấn đề lo ngại liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể giúp giải quyết mỗi quan ngại của quý vị nếu quý vị có khiếu nại, kháng cáo hoặc điều trần công bằng về sức khỏe hành vi. Behavioral Health Advocate là bên độc lập với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Đây là người có kinh nghiệm sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc người có người nhà từng sử dụng dịch vụ sức khỏe hành vi.

Hãy sử dụng các số điện thoại bên dưới để liên hệ với một Behavioral Health Advocate trong khu vực của quý vị.

Liên lạc ở tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email đến Office of Behavioral Health Advocacy theo địa chỉ info@obhadvocacy.org.

Khu vực	Quận	Behavioral Health Advocate
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	360-489-7505

Những thông tin quan trọng về quyết định từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính

Khước từ là khi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị không chấp thuận hay thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị đề nghị. Khi khước từ một dịch vụ nào đó, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị để giải thích lý do chúng tôi khước từ dịch vụ được yêu cầu đó. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Thư đó sẽ cho quý vị biết quyền lợi của mình cũng như thông tin về cách yêu cầu kháng nghị.

Quý vị có quyền yêu cầu tái xét bất kỳ quyết định nào mà quý vị không đồng tình, cho là chưa chính xác, chưa cân nhắc hết tất cả các thông tin y tế, hoặc quý vị cho rằng cần có một người khác tái xét về quyết định.

Kháng nghị là khi quý vị yêu cầu chúng tôi tái xét trường hợp của quý vị vì không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng nghị dịch vụ bị từ chối trong vòng 60 ngày kể từ ngày bị từ chối. Việc khiếu nại về các dịch vụ bị từ chối sẽ không ảnh hưởng cho quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị nộp đơn kháng nghị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, Behavioral Health Advocate hoặc người khác có thể kháng nghị thay quý vị nếu quý vị ký xác nhận đồng ý với kháng nghị đó. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng nghị nếu vẫn muốn tiếp tục nhận được dịch vụ hiện tại trong thời gian chúng tôi tái xét quyết định của mình. Trong vòng năm ngày, chúng tôi sẽ phản hồi bằng văn bản để thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị. Trong hầu hết trường hợp, chúng tôi sẽ xem xét và ra quyết định về đơn kháng nghị của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải thông báo cho quý vị nếu chúng tôi cần thêm thời gian để ra quyết định. Quyết định về kháng nghị phải được thực hiện trong vòng 28 ngày.

Quý vị có thể kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản. Gửi đơn kháng nghị bằng văn bản về:

Coordinated Care
Attn: Appeals
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402
Fax: 1-866-270-4489

Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị nộp đơn kháng nghị. Để kháng nghị bằng lời, xin gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị vẫn tiếp tục nhận dịch vụ trong thời gian diễn ra quy trình kháng cáo và nếu quý vị thua trong vụ kháng cáo đó thì **quý vị có thể phải thanh toán các dịch vụ mình nhận được.**

Nếu trường hợp khẩn cấp. Đối với các tình trạng bệnh lý khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng nghị cấp tốc (nhanh) bằng cách gọi điện cho chúng tôi. Nếu cần phải đáp ứng do tình trạng bệnh lý hoặc sức khỏe hành vi của quý vị, chúng tôi sẽ ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị trong vòng ba ngày. Để yêu cầu kháng nghị nhanh, quý vị hãy cho chúng tôi biết lý do quý vị cần có quyết định sớm hơn. Nếu chúng tôi khước từ yêu cầu của quý vị, đơn kháng nghị của quý vị sẽ được xem xét theo khung thời gian nêu trên. Chúng tôi phải thực hiện nỗ lực hợp lý để ra thông báo nhanh chóng bằng lời nếu khước từ yêu cầu kháng nghị cấp tốc của quý vị. Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi về việc chuyển yêu cầu kháng nghị cấp tốc thành kháng nghị tiêu chuẩn. Nếu chúng tôi từ khước yêu cầu kháng nghị cấp tốc của quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị để giải thích lý do và giải đáp mọi thắc mắc. Trong vòng hai ngày kể từ khi có quyết định, chúng tôi phải gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản.

Nếu quý vị không đồng tình với quyết định về kháng nghị, quý vị có quyền yêu cầu điều trần hành chính. Trong phiên điều trần hành chính, một Thẩm Phán Luật Hành Chính không làm việc cho chúng tôi hay HCA sẽ xem xét trường hợp của quý vị.

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày chúng tôi có quyết định về kháng nghị để yêu cầu điều trần hành chính. Quý vị chỉ có 10 ngày để yêu cầu điều trần hành chính nếu quý vị muốn tiếp tục nhận được dịch vụ mà quý vị đã sử dụng trước khi bị chúng tôi khước từ.

Để yêu cầu điều trần hành chính, quý vị sẽ cần thông báo cho Văn Phòng Điều Trần Hành Chính (Office of Administrative Hearings) là Coordinated Care có liên quan; lý do tổ chức điều trần; dịch vụ nào bị khước từ; ngày dịch vụ bị khước từ; và ngày kháng nghị bị khước từ. Quý vị cũng cần đảm bảo cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của mình.

Gửi yêu cầu tổ chức điều trần bằng cách:

1. Gọi tới Office of Administrative Hearings (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271,

Hoặc

2. Gửi thư về:

Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Quý vị có thể thảo luận với luật sư hoặc yêu cầu một người khác đại diện cho quý vị tại phiên điều trần. Nếu quý vị cần được hỗ trợ tìm luật sư, truy cập nwjustice.org hoặc gọi tới đường dây Điều Phối Giáo Dục, Cố Vấn và Giới Thiệu Pháp Lý (Coordinated Legal Education, Advice and Referral, CLEAR) của Dự Án Northwest Justice (NW Justice) theo số 1-888-201-1014. Yêu cầu trợ giúp tìm luật sư sẽ không ảnh hưởng cho quyền riêng tư của quý vị.

Thẩm phán điều trần hành chính sẽ gửi cho quý vị thông báo giải thích về quyết định của họ. Nếu quý vị không đồng tình với phán quyết của phiên điều trần, quý vị có quyền kháng nghị về quyết định đó trực tiếp lên Hội Đồng Kháng Nghị của HCA hoặc yêu cầu một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập (Independent Review Organization, IRO) xem xét trường hợp của quý vị.

Giới hạn thời gian quan trọng: Nếu quý vị không có hành động nào nhằm kháng nghị phán quyết của phiên điều trần, phán quyết này sẽ trở thành lệnh chung cuộc trong vòng **21 ngày** kể từ ngày gửi qua đường bưu điện.

Nếu vẫn không đồng tình với phán quyết của phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh Giá Độc Lập. Quý vị không nhất thiết phải được đánh giá độc lập và có thể bỏ qua bước này để đề nghị Hội Đồng Kháng Nghị của HCA đánh giá.

IRO là việc đánh giá độc lập do một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi thực hiện. Để yêu cầu IRO, trong vòng 21 ngày kể từ khi quý vị nhận được thư thông báo phán quyết điều trần, quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu IRO tiến hành đánh giá. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi mọi thông tin được yêu cầu thêm trong vòng năm ngày kể từ khi yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của IRO.

Để được trợ giúp nộp đơn yêu cầu IRO, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711).

Nếu quý vị không đồng tình với quyết định của IRO, quý vị có thể yêu cầu một thẩm phán tái xét thuộc Hội Đồng Kháng Nghị của HCA xem xét lại trường hợp của quý vị. Quý vị chỉ có 21 ngày để yêu cầu xem xét sau khi nhận được thư thông báo về quyết định của IRO. Phán quyết của thẩm phán tái xét mang tính chung cuộc. Để yêu cầu thẩm phán tái xét tiến hành xem xét trường hợp của quý vị, hãy:

- Gọi số 1-844-728-5212,
- Hoặc
- Gửi thư tới:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Quyền của quý vị

Là người được bảo hiểm, quý vị có quyền:

- Đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho mình, kể cả từ chối điều trị. Quyết định này bao gồm dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi.
- Được thông báo về tất cả các phương án điều trị hiện có, bất kể chi phí.
- Lựa chọn hoặc thay đổi PCP.
- Nhận được quan điểm thứ hai của một nhà cung cấp khác thuộc chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.
- Nhận dịch vụ nhanh chóng.
- Được đối xử lịch sự và tôn trọng. Chúng tôi không cho phép hành vi phân biệt đối xử. Không ai bị đối xử khác biệt hoặc không công bằng do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, thiên hướng tình dục, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng, tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng nhập cư.
- Tự do lên tiếng về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và những mối quan ngại của quý vị mà không phải chịu bất kỳ hệ quả xấu nào.
- Được bảo vệ quyền riêng tư và giữ bí mật các thông tin về việc chăm sóc của quý vị.
- Yêu cầu và nhận được bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị.
- Yêu cầu và được điều chỉnh hồ sơ y tế của quý vị nếu cần.
- Yêu cầu và nhận được thông tin về:
 - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và được bao trả của quý vị.
 - Nhà cung cấp của quý vị và cách thức thực hiện giới thiệu tới các bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp khác.
 - Cách thức chúng tôi thanh toán cho nhà cung cấp sau khi họ tiến hành chăm sóc y tế cho quý vị.
 - Tất cả các phương án chăm sóc và lý do vì sao quý vị nhận được những loại chăm sóc nhất định.

- Cách để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại về dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc được hỗ trợ yêu cầu tái xét một quyết định khước từ dịch vụ hay kháng cáo.
- Cơ cấu tổ chức của chúng tôi, bao gồm các chính sách và quy trình, hướng dẫn hành nghề và cách đề xuất thay đổi.
- Nhận chính sách bảo hiểm, quyền lợi và dịch vụ theo chương trình bảo hiểm cũng như Quyền và Trách Nhiệm của Hội Viên ít nhất mỗi năm một lần.
- Đưa ra đề xuất liên quan đến quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách hội viên Coordinated Care
- Nhận được danh sách các số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng.
- Được hỗ trợ để hoàn thành các mẫu di chúc y khoa hoặc tâm thần.

Trách nhiệm của quý vị

Là người được bảo hiểm, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về các nhu cầu sức khỏe và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình.
- Hỗ trợ đưa ra quyết định về vấn đề chăm sóc sức khỏe cho mình, kể cả từ chối điều trị.
- Hiểu rõ về hình trạng sức khỏe của quý vị và tham gia thực hiện các mục tiêu điều trị đã thỏa thuận càng nhiều càng tốt.
- Cung cấp cho nhà cung cấp và Coordinated Care thông tin đầy đủ về sức khỏe của quý vị.
- Tuân thủ hướng dẫn chăm sóc của nhà cung cấp mà quý vị đã đồng ý thực hiện.
- Tuân thủ lịch hẹn và có mặt đúng giờ. Gọi tới văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị đến trễ hoặc phải hủy cuộc hẹn.
- Cung cấp thông tin cho nhà cung cấp về những khoản họ cần được thanh toán để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID hội viên Coordinated Care đến tất cả các cuộc hẹn của quý vị.
- Tìm hiểu về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và những dịch vụ nào được bao trả.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe một cách thích hợp. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh trong Chương Trình Điều Phối và Đánh Giá Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định cho một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa chất kích thích có kiểm soát và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không cấp cứu. Quý vị phải theo đúng chương trình đó trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA nếu có gia đình quý vị có thay đổi về quy mô hoặc hoàn cảnh, chẳng hạn như mang thai, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ, quý vị đủ điều kiện tham gia Medicare hoặc loại bảo hiểm khác hay tình trạng nhập cư của quý vị thay đổi.
- Gia hạn bảo hiểm hàng năm thông qua Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org và báo cáo những thay đổi trong trương mục của quý vị chẳng hạn như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ, hội đủ điều kiện tham gia Medicare hoặc loại bảo hiểm khác.

Di chúc y khoa

Di chúc y khoa là gì?

Di chúc y khoa thể hiện lựa chọn chăm sóc y tế của quý vị bằng văn bản. Di chúc y khoa cho bác sĩ và gia đình của quý vị biết được:

- Hình thức chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn hoặc không muốn nhận nếu:
 - Quý vị bị mất ý thức.
 - Quý vị không thể tiếp tục đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe.
 - Quý vị không thể nói cho bác sĩ hay gia đình biết được quý vị muốn sử dụng hình thức chăm sóc nào.
 - Quý vị muốn hiến tạng sau khi qua đời.
 - Quý vị muốn một người khác quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho mình nếu quý vị không thể làm điều này.

Lập di chúc y khoa giúp những người thân hoặc bác sĩ của quý vị có thể đưa ra lựa chọn y tế cho quý vị dựa trên mong muốn của quý vị. Có ba loại di chúc y khoa ở Washington State:

1. Giấy ủy quyền lâu dài về chăm sóc sức khỏe. Văn bản này nêu tên một người khác thay mặt quý vị đưa ra những quyết định y tế nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định cho mình.
2. Di chúc chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Tuyên bố bằng văn bản này cho mọi người biết liệu quý vị có muốn tiếp tục điều trị để kéo dài tính mạng hay không.
3. Yêu cầu hiến tạng.

Hãy trò chuyện với bác sĩ và những người thân của quý vị. Quý vị có thể hủy bỏ di chúc y khoa bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể nhận thêm thông tin về di chúc y khoa từ chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc từ bệnh viện. Quý vị cũng có thể:

- Yêu cầu xem chính sách của chương trình bảo hiểm y tế của mình về di chúc y khoa.
- Nộp đơn khiếu nại lên Coordinated Care hoặc HCA nếu di chúc y khoa của quý vị không được tuân thủ.

Mẫu Lệnh cho Bác Sĩ về Điều Trị Kéo Dài Tính Mạng (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) dành cho bất cứ người nào gặp phải bệnh trạng nghiêm trọng và cần đưa ra quyết định về điều trị kéo dài tính mạng. Nhà cung cấp của quý vị có thể sử dụng mẫu Physician Orders for Life-Sustaining Treatment (POLST) để thể hiện mong muốn của quý vị dưới dạng y lệnh rõ ràng và cụ thể. Để tìm hiểu thêm về Di Chúc Y Khoa, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần

Thế nào là di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần?

Di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần là một văn bản pháp lý mô tả những điều quý vị muốn xảy ra nếu vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nghiêm trọng đến mức quý vị cần được người khác trợ giúp. Việc này có thể xảy ra khi khả năng suy xét của quý vị bị kém đi và/hoặc quý vị không thể giao tiếp một cách hiệu quả.

Di chúc này có thể cho người khác biết về loại hình điều trị mà quý vị muốn hoặc không muốn sử dụng, đồng thời có thể chỉ rõ một người mà quý vị trao quyền đưa ra quyết định thay cho quý vị.

Nếu quý vị có di chúc y khoa về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ di chúc này cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình để họ biết được mong muốn của quý vị.

Làm thế nào để chuẩn bị trước một di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần?

Quý vị có thể nhận một bản của mẫu di chúc y khoa về sức khỏe tâm thần và xem thêm thông tin về cách chuẩn bị di chúc này tại hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Coordinated Care, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Behavioral Health Advocate của quý vị cũng có thể giúp quý vị hoàn thành mẫu này. Liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng không được kiểm soát, nó có thể làm tiêu tốn tiền thuế của người dân. Những đồng tiền này đã có thể được sử dụng để bao trả cho các quyền lợi và dịch vụ Apple Health tối cần thiết trong phạm vi cộng đồng. Là người được bảo hiểm, quý vị ở vị thế đặc biệt để có thể phát hiện các hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị nhận thấy bất kỳ hành vi nào sau đây, xin thông báo cho chúng tôi:

- Nếu có người đề nghị cho tiền hoặc hiện vật cho quý vị để đổi lấy thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị hoặc để quý vị tới một cuộc hẹn y tế.
- Quý vị được giải thích về những quyền lợi về hàng hóa hoặc dịch vụ mà quý vị chưa từng nhận.
- Nếu quý vị biết có người đã yêu cầu bồi thường quyền lợi một cách sai trái.
- Bất kỳ hành vi nào khác mà quý vị biết đến mà có dấu hiệu gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí.

Có nhiều cách để báo cáo hành vi gian lận và lạm dụng:

- Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Coordinated Care theo số 1-877-644-4613 (TTY: 711)
- Gửi thư cho chúng tôi về:

Coordinated Care
Compliance Department
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402

Truy cập [trang mạng](https://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention) của HCA Fraud Prevention để biết thêm thông tin: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Luật pháp yêu cầu chúng tôi bảo vệ và giữ kín thông tin sức khỏe của quý vị, bao gồm cả tình trạng nhập cư. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các quyền lợi, tiến hành điều trị, thanh toán và thực hiện nghiệp vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để phục vụ các mục đích khác được pháp luật cho phép và yêu cầu.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) chỉ các thông tin sức khỏe như hồ sơ bệnh án bao gồm tên, số hội viên hoặc thông tin nhận dạng khác được sử dụng hoặc chia sẻ bởi các chương trình bảo hiểm y tế, kể cả thông tin về chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ (race, ethnicity, and language, REL), xu hướng tính dục và bản dạng giới (sexual orientation and gender identity, SOGI) của quý vị. Các chương trình bảo hiểm y tế và HCA chia sẻ PHI vì các lý do sau:

- Điều trị — Bao gồm giới thiệu giữa PCP của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

- Thanh toán — Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI để đưa ra quyết định về thanh toán. Điều này có thể bao gồm yêu cầu chi trả, chấp thuận cho điều trị và các quyết định về nhu cầu y tế.
- Nghiệp vụ chăm sóc sức khỏe — Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu chi trả của quý vị để thông báo cho quý vị về một chương trình bảo hiểm y tế có thể hỗ trợ quý vị.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không cần có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị trong các trường hợp sau.

- Chúng tôi được phép tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên trong gia đình, những người thân khác và bạn bè thân thiết của quý vị nếu:
 - Thông tin đó liên quan trực tiếp đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè trong quá trình chăm sóc của quý vị hoặc quá trình thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó; và quý vị đã đồng ý bằng lời nói cho phép tiết lộ hoặc đã được trao cơ hội phản đối nhưng quý vị không phản đối.
- Pháp luật cho phép HCA hoặc Coordinated Care sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị vì những lý do sau:
 - Khi Bộ Trưởng Department of Health and Human Services (DHHS) Hoa Kỳ yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - Cơ Quan An Toàn và Y Tế Công Cộng (Public Health and Safety) có thể phải yêu cầu hỗ trợ các cơ quan y tế công cộng để ngăn ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật.
 - Các cơ quan chính quyền có thể cần đến PHI của quý vị để tiến hành kiểm tra hoặc thực hiện chức năng đặc biệt, chẳng hạn như các hoạt động an ninh quốc gia.
 - Để phục vụ nghiên cứu trong một số trường hợp cụ thể, khi được hội đồng y đức hoặc quyền riêng tư phê chuẩn.
 - Để tiến hành các thủ tục pháp lý, chẳng hạn như phản hồi lệnh tòa. PHI của quý vị có thể được chia sẻ với người tổ chức tang lễ hoặc nhân viên điều tra nhằm giúp họ thực hiện công việc của mình.
 - Cùng với cơ quan thực thi pháp luật để hỗ trợ tìm kiếm một nghi can, nhân chứng hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với các cơ quan pháp luật khác nếu chúng tôi cho rằng quý vị có thể là nạn nhân của sự ngược đãi, bỏ bê hoặc bạo hành gia đình.
 - Để tuân thủ luật Bồi Thường Tai Nạn Lao Động.

Chúng tôi yêu cầu phê duyệt bằng văn bản của quý vị cho tất cả các lý do khác không được liệt kê ở trên. Quý vị có thể hủy sự cho phép bằng văn bản đã gửi cho chúng tôi. Tuy vậy, việc hủy đó không áp dụng cho những hành động được tiến hành trước khi hủy phê duyệt.

Ngoại trừ một số ngoại lệ hữu hạn, quý vị có quyền xem xét hoặc nhận bản sao PHI của mình trong một tập hồ sơ được chỉ định rõ. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao ở định dạng khác không phải định dạng bản photo. Chúng tôi sẽ sử dụng định dạng quý vị yêu cầu trừ khi chúng tôi không thể làm vậy trên thực tế. Quý vị phải đưa ra yêu cầu bằng văn bản để có thể tiếp cận PHI của mình. Nếu chúng tôi khước từ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị lời giải thích bằng văn bản và cho quý vị biết liệu có thể tái xét lý do khước từ hay không cũng như cách yêu cầu tái xét, hoặc cho biết là không thể tái xét quyết định khước từ đó.

Cũng theo luật liên bang, chúng tôi phải thông báo cho quý vị cách thức chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị mà chúng tôi được cho biết, bằng văn bản hoặc lưu trên máy tính. Để bảo vệ PHI:

- Với thông tin trên giấy (được gọi là bản cứng), chúng tôi:

- Khóa cửa văn phòng và hồ sơ.
- Hủy giấy tờ có thông tin sức khỏe để những người khác không thể có được.
- Với thông tin được lưu trên máy tính (được gọi là bản mềm), chúng tôi:
 - Sử dụng mật khẩu để chỉ những người phù hợp mới có thể truy cập.
 - Sử dụng các chương trình đặc biệt để theo dõi hệ thống của chúng tôi.
- Với thông tin được sử dụng hoặc chia sẻ bởi nhân sự làm việc cho chúng tôi, bác sĩ hoặc tiểu bang, chúng tôi:
 - Đặt ra các quy tắc để giữ an toàn cho thông tin (được gọi là chính sách và quy trình).
 - Hướng dẫn những người làm việc cho chúng tôi tuân thủ quy tắc.

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi hồ sơ bệnh án mà chúng tôi có về quý vị nếu quý vị cho rằng có gì đó không ổn hoặc thiếu sót.

Quý vị có thể xem Thông Báo Về Thủ Tục Bảo Vệ Quyền Riêng Tư (Notice of Privacy Practices) của Coordinated Care trực tuyến tại trang www.coordinatedcarehealth.com/privacy-practices.html hoặc gọi cho chúng tôi nếu quý vị muốn nhận bản sao qua bưu điện.

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã vi phạm quyền riêng tư đối với PHI của quý vị, quý vị có thể:

- Gọi cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại quý vị vì đã gửi đơn khiếu nại. Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sẽ không hề thay đổi.
- Nộp đơn khiếu nại lên U.S. DHHS, Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights) tại trang: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf hoặc gửi thư về:

Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services)
 200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C 20201

Hoặc:

Gọi điện tới 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Lưu ý: Thông tin này chỉ mang tính tổng quát. Chúng tôi được yêu cầu giữ kín PHI của quý vị và cung cấp thông tin bằng văn bản cho quý vị hàng năm về các thông lệ quyền riêng tư của chương trình bảo hiểm cũng như PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông báo về Thủ tục bảo vệ quyền riêng tư của quý vị để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-644-4613 (Điện báo đánh chữ: 711)**, địa chỉ **1145 Broadway Suite 700, Tacoma, WA 98402**, coordinatedcaremember@centene.com và www.CoordinatedCareHealth.com để biết thêm thông tin.

