

# **Thông Tin Quan Trọng Bên Trong**

**Trang này được cố ý để trống**



# San Francisco Health Plan Cẩm Nang Hội Viên

---

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Bản  
Điều Lệ Chương Trình 2021 (EOC/DF)

Hiệu lực vào ngày 1 tháng 1 năm 2021

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.  
Khu Vực Miền Bắc California

# Mục lục

<b>Các ngôn ngữ và định dạng khác.....</b>	<b>1</b>
Các ngôn ngữ khác.....	1
Các định dạng khác.....	1
Dịch vụ thông dịch.....	2
<b>Thông báo không phân biệt đối xử .....</b>	<b>3</b>
<b>Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente! .....</b>	<b>6</b>
Cảm Nang Hội Viên.....	6
Liên hệ với chúng tôi .....	7
<b>1. Bắt đầu với tư cách là Hội Viên .....</b>	<b>8</b>
Cách tìm sự trợ giúp .....	8
Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp .....	9
Ai có thể được chỉ định cho chúng tôi .....	9
Thẻ Nhận Dạng ("ID") .....	9
Cách tham gia với tư cách là Hội Viên .....	10
<b>2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.....</b>	<b>11</b>
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe .....	11
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào .....	13
Thay đổi mạng lưới nhà cung cấp.....	14
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe .....	15
Sinh viên đại học/cao đẳng chuyển đến quận mới hay bên ngoài California .....	16
Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc .....	17
Chi phí .....	20
<b>3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc .....</b>	<b>23</b>
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	23
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc.....	32
Từ chối vì lý do đạo đức.....	32
Mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal .....	33
Nhà cung cấp chăm sóc chính ("PCP").....	38
<b>4. Quyền lợi và dịch vụ .....</b>	<b>46</b>
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì.....	46



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe ..	48
Điều phối việc chăm sóc .....	79
Dịch vụ và hỗ trợ và dài hạn (“LTSS”) .....	79
Dịch Vụ Chăm Sóc Người Lớn Tại Cộng Đồng .....	80
Health Homes Program (“HHP”) .....	80
Các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (“FFS”) hay các chương trình khác .....	81
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Kaiser Permanente hoặc Medi-Cal .....	86
Điều phối quyền lợi .....	92
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có .....	92
<b>5. Quyền và trách nhiệm .....</b>	<b>93</b>
Quyền của quý vị.....	93
Trách nhiệm của quý vị .....	95
Thông báo thực hành quyền riêng tư.....	95
Thông báo về luật.....	97
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên chi trả cuối cùng .....	97
Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản .....	98
Thông Báo Quyết Định.....	98
Thông báo về các trường hợp bất thường.....	98
Thông báo về việc quản lý quyền lợi của quý vị .....	99
Thông báo về các sửa đổi trong Cẩm Nang Hội Viên này .....	99
Thông báo về chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi .....	99
Thông báo cho biết Cẩm Nang Hội Viên có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Hội Viên .....	99
Thông báo cho biết San Francisco Health Plan không phải là đại lý của chúng tôi .....	100
Thông báo về quyền lợi bảo hiểm của quý vị.....	100
<b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề .....</b>	<b>101</b>
Than phiền .....	102
Khiếu nại .....	104
Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại .....	106
Than Phiền và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế .....	107
Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang .....	108
Gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	109
Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc .....	110



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

<b>7. Các số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết.....</b>	<b>116</b>
Các số điện thoại quan trọng .....	116
Các từ ngữ cần biết.....	117



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

# Các ngôn ngữ và định dạng khác

---

## Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận được miễn phí Cẩm Nang Hội Viên này và những tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác. Gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Xin đọc Cẩm Nang Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho việc chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch và dịch thuật.

---

## Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận được miễn phí các thông tin này bằng các định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn 18 poang và định dạng âm thanh. Gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Dịch vụ thông dịch

Quý vị không cần nhờ thành viên trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để nhận hỗ trợ và các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, hoặc để được nhận Cẩm Nang Hội Viên này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



# Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Kaiser Permanente tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Kaiser Permanente không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử với mọi người khác nhau một cách bất hợp pháp vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tinh thần, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục.

Kaiser Permanente cung cấp:

- Sự hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như:
  - ◆ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
  - ◆ Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, định dạng âm thanh, định dạng có thể truy cập điện tử và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người nào có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - ◆ Thông dịch viên đủ trình độ
  - ◆ Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ).

## Cách phản nản với Kaiser Permanente

Nếu quý vị cho rằng Kaiser Permanente đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử dưới hình thức khác dựa trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm sắc tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tinh thần, tình trạng khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc khuynh hướng tình dục thì quý vị có thể phản nản.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Thông báo không phân biệt đối xử

Quý vị có thể phàn nàn bằng các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ)
- **Gửi thư:** Gọi cho chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị
- **Trực tiếp:** Điền mẫu đơn Than Phiền hoặc Yêu Cầu/Đòi Quyền Lợi tại văn phòng ban dịch vụ hội viên tại một Cơ Sở thuộc Chương Trình (xin tham khảo danh bạ nhà cung cấp của quý vị tại **kp.org/facilities** [bằng tiếng Anh] để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Vui lòng gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị cần được trợ giúp để phàn nàn.

Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente sẽ được thông báo về tất cả các phàn nàn liên quan đến tình trạng phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật. Quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente tại:

#### **Miền Bắc California**

Civil Rights/ADA Coordinator  
1800 Harrison St.  
16th Floor  
Oakland, CA 94612

#### **Miền Nam California**

Civil Rights/ADA Coordinator  
SCAL Compliance and Privacy  
393 East Walnut St.,  
Pasadena, CA 91188

#### **Cách phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền của Ban Dịch Vụ Y Tế California**

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hoặc qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Văn Phòng Dân Quyền thuộc Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370** (TTY **711**)
- **Gửi thư:** Điền mẫu đơn than phiền hay gửi thư đến:

Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413  
Mẫu đơn than phiền hiện có tại:

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) (bằng tiếng Anh)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Thông báo không phân biệt đối xử

- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

### **Cách phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ**

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019** (TTY **711** hoặc **1-800-537-7697**)
- **Gửi thư:** Điền mẫu đơn than phiền hay gửi thư đến:

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

Mẫu đơn than phiền hiện có tại:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> (bằng tiếng Anh)

**Trực tuyến:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại: [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_confirmation.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_confirmation.jsf) (bằng tiếng Anh).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

---

# Chào mừng quý vị đến với Kaiser Permanente!

Cảm ơn quý vị đã chọn Kaiser Permanente là mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe. San Francisco Health Plan là chương trình bảo hiểm sức khỏe cho những người có Medi-Cal. San Francisco Health Plan hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. Kaiser Permanente là mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua San Francisco Health Plan. Trong Cẩm Nang Hội Viên này, chúng tôi sẽ sử dụng từ “Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe” để mô tả Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

---

## Cẩm Nang Hội Viên

Cẩm Nang Hội Viên này cho quý vị biết về phạm vi bảo hiểm của quý vị thông qua Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (“Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe”). Vui lòng đọc kỹ và toàn bộ cẩm nang này. Cẩm nang này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Tài liệu này cũng giải thích về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là Hội Viên của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe. Nếu quý vị có các nhu cầu y tế đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đã đọc tất cả các mục áp dụng cho quý vị.

Trong Cẩm Nang Hội Viên này, Kaiser Foundation Health Plan, Inc. đôi khi được gọi là “chúng tôi.” Hội viên đôi khi được gọi là “quý vị.” Một số thuật ngữ được viết hoa có nghĩa đặc biệt trong Cẩm Nang Hội Viên này; vui lòng xem Chương 7 (“Các số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết”) để biết những thuật ngữ mà quý vị cần biết.

Cẩm Nang Hội Viên này còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Bản Điều Lệ Chương Trình (Evidence of Coverage and Disclosure Form, “EOC/DF”). Nó là phần tóm lược các quy định và chính sách của chúng tôi và dựa trên hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và San Francisco Health Plan (“SFHP”). Bảo hiểm sức khỏe của quý vị được xác định bởi hợp đồng của chúng tôi với San Francisco Health Plan. Nếu quý vị đã nhận được hay đã tải xuống một bản sao Cẩm Nang Hội Viên trực tiếp từ San Francisco Health Plan, vui lòng cất bản đó đi và sử dụng bản này. Cẩm Nang Hội Viên này sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chính xác nhất về những dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ chúng tôi. Nếu có sự khác nhau nào giữa Cẩm Nang Hội Viên mà quý vị nhận từ San Francisco Health Plan và bản này, tài liệu này sẽ là bản mà chúng tôi



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

sẽ sử dụng để trợ giúp quý vị. Hãy gọi **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**) để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa San Francisco Health Plan và DHCS.

---

## Liên hệ với chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại [kp.org](http://kp.org) hoặc đến ban Dịch Vụ Hội Viên tại một Cơ sở Thuộc Chương trình (xem địa điểm cơ sở trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) [bằng tiếng Anh] để biết địa chỉ). Để biết thêm thông tin về các nhà cung cấp và địa điểm của chúng tôi, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi

Cảm ơn quý vị,  
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

# 1. Bắt đầu với tư cách là Hội Viên

## Cách tìm sự trợ giúp

Chúng tôi mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hay quan ngại về dịch vụ chăm sóc của mình, chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

## Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente

Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể:

- Trả lời các thắc mắc về các dịch vụ được đài thọ của quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, "PCP")
- Cung cấp thông tin cho quý vị về nơi cần đến để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần được trợ giúp, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi như sau:

- Tiếng Anh **1-800-464-4000**  
(và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch)
- Tiếng Tây Ban Nha **1-800-788-0616**
- Các phương ngữ Trung Hoa **1-800-757-7585**
- TTY **711**



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Cuộc gọi này được miễn cước. Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

## Tìm sự trợ giúp từ San Francisco Health Plan

Nếu quý vị thắc mắc về San Francisco Health Plan, xin gọi cho họ theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ 30 chiều.

---

## Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp

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

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận được thêm tiền cấp dưỡng cho con cái hoặc vợ/chồng

Quý vị có thể đưa ra những thắc mắc về tiêu chuẩn của Chương Trình Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng dịch vụ y tế và nhân sinh thuộc quận ở địa phương của quý vị tại **[www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx)** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)**.

---

## Ai có thể được chỉ định cho chúng tôi

Chúng tôi không ghi danh trực tiếp cho Hội Viên. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu sự chỉ định với chúng tôi, xin gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**.

---

## Thẻ Nhận Dạng ("ID")

Là Hội Viên của Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, quý vị sẽ nhận được thẻ nhận dạng (Identification, ID) Kaiser Permanente. Quý vị phải trình thẻ ID Kaiser Permanente, Thẻ ID San Francisco Health Plan, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal và một thẻ ID có ảnh khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ y tế của quý vị. Đây là mẫu thẻ BIC và ID Kaiser Permanente để quý vị biết thẻ của mình sẽ trông như thế nào:



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)





Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Kaiser Permanente của mình trong vòng một vài tuần kể từ khi quý vị được chỉ định với chúng tôi, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, thất lạc hay mất cắp, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên ngay lập tức. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

## Cách tham gia với tư cách là Hội Viên

San Francisco Health Plan muốn nghe ý kiến của quý vị. Họ đều tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những điều đang thực hiện tốt và cách họ có thể cải thiện. Các hội viên đều được mời tham dự. Hãy đến dự cuộc họp!

### Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên

San Francisco Health Plan muốn nghe ý kiến của quý vị. Họ có các cuộc họp để trao đổi về những gì đang hoạt động hiệu quả và cách họ có thể cải thiện. Hội Viên được mời tham dự. Hãy đến dự cuộc họp!

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách quý vị có thể phản hồi cho San Francisco Health Plan, xin gọi cho họ theo số **1-800-288-5555**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều (TTY **1-800-735-2929** hoặc **711**).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



## 2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

---

### Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

San Francisco Health Plan là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal tại Quận San Francisco. San Francisco Health Plan hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

San Francisco Health Plan là chương trình chăm sóc có quản lý của Med-Cal và Kaiser Permanente là mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua San Francisco Health Plan. Khi quý vị chọn Kaiser Permanente, quý vị đang chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tiếp cho Hội Viên thông qua chương trình chăm sóc y tế tích hợp. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, Bệnh Viện Thuộc Chương Trình và The Permanente Medical Group (“Nhóm Y Khoa”) làm việc cùng nhau để cung cấp cho Hội viên của chúng tôi dịch vụ chăm sóc chất lượng. Chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận các dịch vụ được đòi hỏi mà quý vị có thể cần, như chăm sóc định kỳ, chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ phòng thí nghiệm, dịch vụ cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp và các quyền lợi khác được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này. Ngoài ra, các chương trình giáo dục sức khỏe của chúng tôi cung cấp cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.

Nếu quý vị có thắc mắc về San Francisco Health Plan, quý vị có thể gọi cho họ theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc khi nào

Khi quý vị được chỉ định với chúng tôi thông qua San Francisco Health Plan, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Hội Viên Kaiser Permanente trong vòng hai tuần kể từ ngày quý vị được chỉ định cho Kaiser Permanente. Vui lòng trình thẻ ID Kaiser Permanente, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) và thẻ ID San Francisco Health Plan khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào.

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

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt việc chỉ định với Kaiser Permanente và chọn một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của San Francisco Health Plan bất kỳ lúc nào. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp mới, xin gọi cho San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**) hay truy cập **sfhp.com** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của mình.

Chúng tôi có thể yêu cầu San Francisco Health Plan chỉ định quý vị với một mạng lưới nhà cung cấp khác nếu bất cứ điều nào sau đây xảy ra:

- Hành vi của quý vị đe dọa sự an toàn của nhân viên Kaiser Permanente hay của bất cứ người hay tài sản nào tại một cơ sở trong mạng lưới.
- Quý vị thực hiện hành vi trộm cắp đối với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới, hay một cơ sở trong mạng lưới
- Quý vị cố ý thực hiện hành vi gian lận, như trình một toa thuốc không hợp lệ hay để cho người khác dùng thẻ ID Medi-Cal hay Kaiser Permanente.

Nếu San Francisco Health Plan tái chỉ định quý vị với một mạng lưới nhà cung cấp khác, họ sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Đôi khi, San Francisco Health Plan và Kaiser Permanente không thể tiếp tục phục vụ quý vị nữa. San Francisco Health Plan phải chấm dứt phần ghi danh chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của quý vị nếu bất cứ yếu tố nào thực sự diễn ra:

- Quý vị chuyển ra khỏi Khu Vực Phục Vụ của San Francisco Health Plan
- Quý vị ở tù
- Quý vị không còn bảo hiểm Medi-Cal nữa
- Quý vị đủ tiêu chuẩn với một số chương trình miễn trừ mà yêu cầu quý vị phải ghi danh vào chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ
- Quý vị cần cấy ghép nội tạng quan trọng (ngoại trừ thận và giác mạc)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Quý vị cần dịch vụ tại một cơ sở chăm sóc dài hạn, cơ sở chăm sóc trung gian hay cơ sở chăm sóc bán cấp tính lâu hơn tháng nhập viện và tháng sau đó

Nếu quý vị mất tư cách hội đủ điều kiện với San Francisco Health Plan và việc quý vị được chỉ định với Kaiser Permanente Medi-Cal kết thúc, quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ từ Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ hay các chương trình khác. Xem đề mục “Dịch vụ mà quý vị có thể nhận được thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, “FFS”) hay các chương trình khác” ở Chương 4 để biết thêm thông tin về những dịch vụ này.

## Những Cân Nhắc Đặc Biệt cho Người Mỹ Da Đỏ trong chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý

Người Mỹ Da Đỏ có quyền không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal và trở lại với chương trình Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (“FFS”) bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các Phòng Khám Sức Khỏe cho Người Da Đỏ (Indian Health Clinics, “IHC”). Quý vị cũng có thể tiếp tục với hoặc rút tên ghi danh khỏi Kaiser Permanente trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để biết thông tin về việc ghi danh và rút tên ghi danh, xin gọi cho Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**) hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ IHC, vui lòng gọi đến Dịch Vụ Sức Khỏe cho Người Da Đỏ theo số **1-916-930-3927** hoặc truy cập trang mạng của Dịch Vụ Sức khỏe cho Người Da Đỏ tại **www.ihs.gov** (bằng tiếng Anh).

---

## Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

San Francisco Health Plan là chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý, ký hợp đồng với Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, “DHCS”) California để cung cấp quyền lợi Medi-Cal. Kaiser Permanente là mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua San Francisco Health Plan.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tiếp cho Hội Viên thông qua chương trình chăm sóc tích hợp có quản lý. Chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận các dịch vụ được đài thọ mà quý vị có thể cần, như chăm sóc định kỳ, chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ phòng thí nghiệm, dịch vụ cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp và các quyền lợi khác được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này. Ngoài ra, các chương trình giáo dục sức khỏe của chúng tôi cung cấp cho quý vị nhiều cách hiệu quả để bảo vệ và cải thiện sức khỏe.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Các chính sách quyền lợi và quy trình nhận dịch vụ được đài thọ có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn biết thông tin về cách đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

Là Hội Viên Medi-Cal, quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ khác thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ ("FFS"). Những dịch vụ quý vị có thể nhận được từ FFS Medi-Cal được mô tả ở Chương 4 "Quyền Lợi và Dịch Vụ".

Nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente có thể giúp quý vị hiểu được:

- Cách thức hoạt động của Kaiser Permanente
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Cách xếp lịch hẹn với nhà cung cấp trong các khoảng thời gian tiếp cận thông thường, và
- Cách tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chuyên chở hay không

Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin của ban Dịch Vụ Hội Viên trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Để tìm hiểu về San Francisco Health Plan, xin gọi cho họ theo số **1-800-288-5555, (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin của ban Dịch Vụ Hội Viên trên mạng tại **www.sfhp.com** (bằng tiếng Anh).

---

## Thay đổi mạng lưới nhà cung cấp

Quý vị có thể rời khỏi Kaiser Permanente và chuyển sang một mạng lưới nhà cung cấp khác của San Francisco Health Plan bất cứ lúc nào. Gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều. Nói cho họ biết quý vị muốn đổi mạng lưới nhà cung cấp. Sự thay đổi này sẽ không diễn ra ngay lập tức. San Francisco Health Plan sẽ cho quý vị biết khi nào các chỉ định nhà cung cấp mới bắt đầu. Cho đến khi đó, quý vị phải nhận được dịch vụ từ Kaiser Permanente.

Các chính sách quyền lợi và quy trình nhận dịch vụ được đài thọ có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn biết thông tin về cách đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555, (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị muốn rời khỏi Kaiser Permanente sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu San Francisco Health Plan tái chỉ định cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy định về tái chỉ định cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư thông báo quý vị được tái chỉ định.

---

## Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi San Francisco Health Plan và tham gia vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận nơi quý vị cư trú, bất cứ lúc nào. Gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, hoặc truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Sẽ mất tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu của quý vị về việc rời khỏi San Francisco Health Plan và ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý khác tại quận của quý vị, nếu không có vấn đề với yêu cầu của quý vị. Cho đến lúc đó, quý vị phải nhận dịch vụ từ chúng tôi. Để biết tình trạng yêu cầu thay đổi của quý vị, xin gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**).

Nếu quý vị muốn rời khỏi San Francisco Health Plan sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options thực hiện rút tên ghi danh cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng được các quy định về việc rút tên ghi danh cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư thông báo cho quý vị biết rằng quý vị đã được rút tên ghi danh.

Hội viên có thể yêu cầu rút tên ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Trẻ em nhận dịch vụ theo các chương trình Foster Care or Adoption Assistance Programs
- Hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc cấy ghép nội tạng quan trọng
- Hội viên đã ghi danh vào một chương trình Medi Cal, Medicare hoặc chương trình chăm sóc thương mại có quản lý khác

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi San Francisco Health Plan trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh địa phương tại quận của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại **https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx** (bằng tiếng Anh) hay gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Sinh viên đại học/cao đẳng chuyển đến quận mới hay bên ngoài California

Nếu quý vị chuyển đến một quận mới tại California mà ở bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị, để học đại học/cao đẳng, chúng tôi sẽ chỉ đài thọ dịch vụ cấp cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp tại quận mới của quý vị. Các dịch vụ cấp cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp được cung cấp cho tất cả những người ghi danh vào Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể đang cư trú ở quận nào. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại Khu Vực Chính của quý vị.

### Đi học đại học/cao đẳng tại một quận mới ở California

Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal và sẽ đi học đại học/cao đẳng tại một quận khác ở California, quý vị không cần nộp đơn đăng ký với Medi-Cal tại quận đó. Khi quý vị tạm thời rời xa nhà để học đại học/cao đẳng, quý vị có hai lựa chọn.

Quý vị có thể làm một trong hai điều sau đây:

- Thông báo cho văn phòng quận tại địa phương của quý vị biết quý vị sẽ tạm thời chuyển đi để học đại học/cao đẳng và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp gồm địa chỉ mới của quý vị và mã quận vào cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Dùng lựa chọn này nếu quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Quý vị có thể phải đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị có thắc mắc khác và để tránh bị trì hoãn ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, quý vị nên liên hệ với Health Care Options theo số **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**) để được hỗ trợ ghi danh.

### HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị khi tạm thời chuyển đi để học đại học/cao đẳng tại một quận khác. Quý vị chỉ có thể được tiếp cận dịch vụ chăm sóc cấp cứu hay Chăm Sóc Khẩn Cấp tại quận mới, nếu quận mới của quý vị ở bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị. Đối với các dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente thuộc Khu Vực Chính của quý vị.

### Đi học đại học/cao đẳng bên ngoài California

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học/cao đẳng ở tiểu bang khác và quý vị muốn giữ bảo hiểm Medi-Cal của mình, hãy liên lạc nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện tại văn phòng quận ở nơi cư trú của quý vị. Miễn quý vị đủ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ đài thọ dịch vụ cấp cứu mà cần phải nhập viện ở Canada và Mexico, nếu dịch vụ đó được chấp thuận và bác sĩ và bệnh viện đó đáp ứng các quy định của Medi-Cal. Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hay phòng ngừa tại một tiểu bang khác, quý vị có thể nộp đơn với Medicaid ở tiểu bang đó. Nếu quý vị đăng ký với Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ không còn đủ điều kiện với Medi-Cal ở California và chúng tôi sẽ không trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

---

## Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc

### Hoàn tất các Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình

#### *Hội Viên Mới*

Nếu quý vị là hội viên mới và hiện đang nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Kaiser Permanente, trong một số trường hợp, quý vị có thể được tiếp tục thăm khám với các nhà cung cấp đó trong tối đa 12 tháng. Nếu tình trạng y tế của quý vị rơi vào một trong những trường hợp được liệt kê bên dưới thuộc tiêu đề "Tình trạng hội đủ điều kiện", quý vị có thể yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp đó.

#### *Nhà cung cấp không còn tham gia chương trình*

Nếu nhà cung cấp của quý vị ngưng hợp tác với Kaiser Permanente, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một dạng khác của việc tiếp tục dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị được chỉ định cho một nhóm các nhà cung cấp mà đã chấm dứt hợp đồng với chúng tôi, chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị ít nhất 60 ngày trước khi chấm dứt hợp đồng (hoặc càng sớm càng tốt nếu có thể). Chúng tôi cũng sẽ cung cấp văn bản thông báo cho quý vị ít nhất 60 ngày trước khi chúng tôi chấm dứt hợp đồng với một bệnh viện nằm cách nơi cư trú của quý vị trong phạm vi 15 dặm.

#### *Tình trạng hội đủ điều kiện*

Các trường hợp phải đáp ứng điều khoản về Hoàn Tất Dịch Vụ này là:

- **Tình trạng cấp tính.** Chúng tôi có thể đài thọ các dịch vụ này cho đến khi tình trạng cấp tính chấm dứt
- **Tình trạng mãn tính nghiêm trọng.** Tính theo thời điểm nào đến trước, chúng tôi có thể đài thọ cho những dịch vụ cho đến (1) 12 tháng kể từ ngày



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

hợp đồng của nhà cung cấp chấm dứt; hoặc (2) ngày đầu tiên ngay sau khi quá trình điều trị hoàn tất và là lúc an toàn để chuyển sự chăm sóc quý vị sang cho một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới, được quyết định bởi Kaiser Permanente sau khi đã tham khảo ý kiến của Hội Viên và Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, theo đúng với tiêu chuẩn hành nghề chuyên môn. Tình trạng mãn tính nghiêm trọng là những chứng bệnh hoặc bệnh trạng nghiêm trọng khác, nếu một trong những điều sau đây là đúng với tình trạng này:

- ◆ Kéo dài mà không chữa khỏi hoàn toàn
  - ◆ Càng lúc càng trầm trọng theo thời gian
  - ◆ Phải điều trị liên tục để bệnh thuyên giảm hoặc ngăn không làm bệnh trở nên trầm trọng hơn
- **Chăm sóc thai sản.** Chúng tôi có thể đài thọ cho các dịch vụ này trong lúc quý vị đang mang thai và ngay sau khi sinh
  - **Dịch vụ cho phụ nữ có tình trạng sức khỏe tinh thần trong khi mang thai hay ngay sau khi sinh**
  - **Bệnh ở giai đoạn cuối.** Chúng tôi có thể đài thọ cho các dịch vụ này trong suốt thời gian quý vị bị bệnh. Bệnh ở giai đoạn cuối là những chứng bệnh không thể chữa khỏi hoặc không thể phục hồi, rất có thể gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn
  - **Chăm sóc cho trẻ em dưới 3 tuổi.** Tính theo thời điểm nào đến trước, chúng tôi có thể đài thọ cho các dịch vụ này cho đến (1) 12 tháng kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp kết thúc; hoặc (2) sinh nhật lần thứ ba của trẻ
  - **Phẫu thuật hoặc một thủ thuật khác mà là một phần của một quá trình điều trị.**
    - ◆ Nếu quý vị là Hội Viên mới, phẫu thuật hay thủ thuật đó phải do nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và ghi vào hồ sơ là sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực
    - ◆ Nếu hợp đồng giữa nhà cung cấp của quý vị với Kaiser Permanente kết thúc, phẫu thuật hay thủ thuật đó phải được nhà cung cấp đề nghị và ghi vào hồ sơ là sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày kết thúc hợp đồng giữa Kaiser Permanente và nhà cung cấp.

Để đủ tiêu chuẩn hoàn tất việc đài thọ cho dịch vụ, tất cả các yêu cầu sau đây phải được đáp ứng:

- Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị có hiệu lực vào ngày quý vị nhận dịch vụ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



## 2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

- Với Hội Viên mới, bảo hiểm cho dịch vụ của nhà cung cấp trong chương trình trước đó của quý vị đã kết thúc hoặc sẽ kết thúc khi bảo hiểm của quý vị với chúng tôi có hiệu lực
- Quý vị đang nhận dịch vụ trong một trong các trường hợp được liệt kê ở trên từ Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới, hoặc từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình đã chấm dứt vào ngày chấm dứt của nhà cung cấp
- Với Hội Viên mới, khi quý vị ghi danh vào Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, quý vị không có lựa chọn tiếp tục chương trình bảo hiểm sức khỏe trước đây của mình hoặc chọn một chương trình khác (bao gồm cả lựa chọn ngoài mạng lưới) mà đài thọ cho các dịch vụ của Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình hiện tại
- Nhà cung cấp đồng ý với các điều khoản và điều kiện hợp đồng thông thường của chúng tôi
- Dịch vụ phải cần thiết về mặt y tế và là những dịch vụ được đài thọ thể theo Cẩm Nang Hội Viên này nếu quý vị nhận các dịch vụ này từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới
- Quý vị yêu cầu được hoàn tất dịch vụ trong vòng 30 ngày (hoặc càng sớm càng tốt) kể từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực nếu quý vị là Hội Viên mới hoặc từ ngày chấm dứt với Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình

Kaiser Permanente **không** đài thọ việc hoàn tất dịch vụ được đài thọ từ một Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình nếu một trong hai điều sau đây là đúng:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ
- Nhà cung cấp của quý vị không chịu hợp tác với Kaiser Permanente. Quý vị sẽ cần tìm một nhà cung cấp mới

### **Thông tin bổ sung**

Để biết thêm thông tin về điều khoản này, hoặc để yêu cầu dịch vụ hoặc bản sao chính sách về “Hoàn Tất Dịch Vụ Được Đài Thọ”, vui lòng gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi. Để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ từ Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới hoặc muốn biết thêm thông tin, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Chi phí

### Chi phí của hội viên

San Francisco Health Plan phục vụ những người đủ tiêu chuẩn với Medi-Cal. Hội Viên San Francisco Health Plan **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ nhận được từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới. Quý vị sẽ không phải trả phí bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ. Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, xin xem Chương 4 (“Quyền lợi và dịch vụ”).

Nếu quý vị nhận dịch vụ từ Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, dịch vụ có thể không được đài thọ nếu quý vị đã không nhận được sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước). Trong trường hợp dịch vụ không được đài thọ, quý vị có thể phải trả chi phí cho những dịch vụ này.

Quý vị có thể đến với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để nhận một số dịch vụ nhạy cảm mà không cần sự tiên chấp thuận. Để biết thông tin về những dịch vụ nhạy cảm nào được đài thọ, xin xem đề mục "Chăm sóc nhạy cảm" ở Chương 3.

Quý vị không cần sự tiên chấp thuận cho dịch vụ cấp cứu, ngay cả khi quý vị đến với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, không phải là đến Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Kaiser Permanente sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Khi quý vị ở bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị, nhưng vẫn thuộc Hoa Kỳ, chúng tôi đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp. Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp **không** được đài thọ, và quý vị sẽ phải trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Khu Vực Chính của quý vị là Khu Vực Miền Bắc California của Kaiser Permanente

### Dành cho hội viên có phần chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải thanh toán phần chia sẻ chi phí mỗi tháng. Số tiền chia sẻ chi phí tùy thuộc vào thu nhập và nguồn tài chính của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả các hóa đơn y tế cho đến khi số tiền mà quý vị đã trả bằng phần chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được San Francisco Health Plan đài thọ cho tháng đó. Để biết thêm thông tin về phần chia sẻ chi phí, xin gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Nhà cung cấp sẽ được thanh toán như thế nào

Kaiser Permanente sẽ thanh toán cho các nhà cung cấp theo những cách sau:

- Thanh toán theo đầu người
  - ◆ Một số nhà cung cấp sẽ được thanh toán một khoản tiền nhất định mỗi tháng cho mỗi Hội Viên. Hình thức này được gọi là thanh toán theo đầu người. Chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để quyết định số tiền thanh toán
- Thanh toán phí theo dịch vụ
  - ◆ Một số nhà cung cấp sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các Hội Viên Medi-Cal và sau đó gửi hóa đơn cho chúng tôi về các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Đây được gọi là thanh toán phí theo dịch vụ. Chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để quyết định số tiền cần trả cho mỗi dịch vụ

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp, xin truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

## Yêu cầu chúng tôi thanh toán cho một hóa đơn

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ, xin đừng thanh toán cho hóa đơn đó. Gọi ngay cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng chúng tôi nên đài thọ, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán. Sử dụng mẫu đơn yêu cầu thanh toán và viết cho chúng tôi biết tại sao quý vị đã phải thanh toán. Gọi **1-800-464-4000** hoặc **1-800-390-3510** (TTY **711**) để xin mẫu đơn yêu cầu thanh toán. Chúng tôi sẽ duyệt xét yêu cầu thanh toán của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền hay không.

Để nộp đơn yêu cầu thanh toán hoặc để được trả tiền lại, quý vị cần làm những việc sau đây:

- Ngay khi có thể, quý vị hãy gửi mẫu đơn yêu cầu thanh toán đã điền đầy đủ thông tin cho chúng tôi. Quý vị có thể lấy mẫu đơn yêu cầu thanh toán trực tuyến theo các cách sau đây:
  - ◆ Trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)
  - ◆ Nhận trực tiếp từ bất kỳ văn phòng nào của ban Dịch Vụ Hội Viên tại một Cơ Sở Thuộc Chương Trình và từ Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình. Quý vị có thể tìm các địa điểm cơ sở trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- ◆ Bằng cách gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** hoặc **1-800-390-3510** (TTY **711**)

Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp nếu quý vị cần trợ giúp để điền mẫu đơn yêu cầu thanh toán.

Nếu quý vị đã thanh toán cho những dịch vụ này, quý vị phải gửi kèm theo mẫu đơn yêu cầu thanh toán tất cả hóa đơn và biên nhận của Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới.

Nếu quý vị muốn chúng tôi thanh toán cho Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cho những dịch vụ này, quý vị phải gửi kèm theo đơn yêu cầu thanh toán tất cả hóa đơn của Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nếu sau đó quý vị nhận được bất kỳ hoá đơn nào từ Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, vui lòng gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-390-3510** (TTY **711**) để được trợ giúp.

Quý vị phải gửi cho chúng tôi đơn yêu cầu thanh toán đã điền đầy đủ ngay khi có thể, sau khi nhận dịch vụ chăm sóc.

Đơn yêu cầu thanh toán đã điền đầy đủ và tất cả hóa đơn hoặc biên nhận phải được gửi về:

Kaiser Permanente  
Claims Administration - NCAL  
P.O. Box 12923  
Oakland, CA 94604-2923



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

# 3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

## Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

**VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO SẼ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ.**

Thông tin bảo hiểm trong Cẩm Nang Hội Viên này được áp dụng khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Khu Vực Chính của quý vị. Khu Vực Chính của quý vị là Khu Vực Kaiser Permanente nơi quý vị sinh sống. Khu Vực Chính của quý vị là Miền Bắc California và được chỉ rõ trên bì của Cẩm Nang Hội Viên này và trên Thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị. Nếu quý vị đến một Khu Vực Kaiser Permanente khác, quý vị chỉ được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc Chăm Sóc Khẩn Cấp, trừ khi chúng tôi chấp thuận trước các dịch vụ này cho quý vị. Để biết thêm thông tin về Khu Vực Chính của quý vị, xin xem danh sách nhà cung cấp của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày chỉ định có hiệu lực. Đây là bản tóm lược các quy định và chính sách của chúng tôi và dựa trên hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và San Francisco Health Plan.

Luôn mang theo thẻ ID Kaiser Permanente, thẻ ID San Francisco Health Plan và thẻ BIC Medi-Cal và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác mà quý vị có. Đừng bao giờ để cho bất kỳ người nào khác sử dụng các thẻ ID và thẻ Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) của quý vị.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ cho Hội Viên của chúng tôi thông qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của chúng tôi. Họ sẽ làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cho quý vị. Khi quý vị chọn Kaiser Permanente là mạng lưới nhà cung cấp, quý vị đang lựa chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Để tìm địa điểm của các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của chúng tôi, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Để biết thêm thông tin, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Hội Viên mới phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”) trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm được chỉ định với chúng tôi. Nếu quý vị không chọn được một PCP, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị. Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình được chỉ định với Kaiser Permanente.

Nếu quý vị muốn tiếp tục duy trì bác sĩ hiện tại hoặc nếu quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể xem danh sách nhà cung cấp và địa điểm trực tuyến tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của Kaiser Permanente, PCP của quý vị phải yêu cầu The Permanente Medical Group chấp thuận để chuyển quý vị đến một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Quý vị không cần sự chấp thuận để chuyển đến một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả trong đề mục "Chăm sóc nhạy cảm" ở phần sau của chương này.

Hãy đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về PCP và mạng lưới nhà cung cấp.

## Đánh giá sức khỏe ban đầu (“IHA”)

Chúng tôi khuyến nghị rằng, với tư cách là Hội Viên mới, quý vị cần thăm khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên để được đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial Health Assessment, “IHA”). Mục đích của IHA là để giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử bệnh và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử bệnh của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng có thể cho quý vị biết các lớp học và tư vấn về thông tin sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Mang theo thẻ BIC, thẻ ID San Francisco Health Plan, và thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ ID có ảnh của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc của mình và những câu hỏi đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy chắc chắn gọi điện đến văn phòng của PCP nếu quý vị đến muộn hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



## Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thông thường. Bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe và chăm sóc khi khỏe mạnh. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và không bị bệnh. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm thăm khám thường xuyên, giáo dục và tư vấn về sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như kiểm tra sàng lọc thính giác, thị giác, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác nữa được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa. Ngoài chăm sóc phòng ngừa, dịch vụ chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Kaiser Permanente đài thọ dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp tất cả các dịch vụ chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm thăm khám định kỳ, tiêm chủng, điều trị, kê toa và tư vấn y tế
- Lưu trữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị có thể gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** để xếp lịch hẹn hay quý vị có thể lấy hẹn một cách trực tuyến. Để yêu cầu cuộc hẹn một cách trực tuyến, xin truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).

Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ và dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà chúng tôi đài thọ và không đài thọ, xin đọc Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ") trong Cẩm Nang Hội Viên này.

## Chăm Sóc Khẩn Cấp

Chăm Sóc Khẩn Cấp **không** dành cho tình trạng cấp cứu hoặc đe dọa đến tính mạng. Chăm sóc khẩn cấp dành cho các dịch vụ mà quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị nhằm giúp quý vị tránh được một căn bệnh, chấn thương hoặc biến chứng bất ngờ của một tình trạng mà quý vị đã có. Cuộc hẹn Chăm Sóc Khẩn Cấp mà không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) có thể được cho trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu cuộc hẹn. Nếu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu sự tiên chấp thuận, quý vị sẽ được cho một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Các nhu cầu Chăm Sóc Khẩn Cấp có thể là các dịch vụ về cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai, bong gân hoặc thai sản.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Quý vị có thể nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới khi quý vị ở trong Khu Vực Chính của quý vị. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới trong Khu Vực Chính của quý vị.

Nếu quý vị ở ngoài Khu Vực Chính của quý vị, nhưng trong Hoa Kỳ, quý vị không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) để nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp. Đến cơ sở Chăm Sóc Khẩn Cấp gần nhất. Medi-Cal không đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, chúng tôi sẽ **không** chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu việc chăm sóc của quý vị liên quan đến dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp về sức khỏe tinh thần, xin liên lạc số điện thoại miễn phí của Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần của quận hoạt động 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần. Để biết số điện thoại miễn cước của tất cả các quận một cách trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi không đài thọ dịch vụ chăm sóc theo dõi nhận được từ các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới sau khi quý vị không còn cần đến dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp, ngoại trừ thiết bị y khoa lâu bền. Sau khi vấn đề cần Chăm Sóc Khẩn Cấp đã được giải quyết, quý vị phải đến thăm khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới để được chăm sóc theo dõi nếu cần thiết. Nếu quý vị cần thiết bị y khoa lâu bền liên quan đến việc Chăm Sóc Khẩn Cấp, Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới của quý vị phải có được sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) từ chúng tôi.

Để nhận dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp, xin gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và trao đổi với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).

## Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (Emergency Room, “ER”) gần nhất. Để được chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần có sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) từ chúng tôi. Quý vị có quyền sử dụng bất cứ bệnh viện hay cơ sở nào khác để được chăm sóc cấp cứu.

Chăm sóc cấp cứu là dịch vụ dành cho các loại bệnh trạng cấp cứu. Dịch vụ này dành cho bệnh tật hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (biết suy luận) (không phải chuyên gia y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể gặp nguy hiểm, hoặc chức năng cơ thể, nội tạng hay bộ phận của cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng. Ví dụ về các tình trạng cấp cứu y tế bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Chuyển dạ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Xương bị gãy
- Đau dữ dội
- Đau ở lồng ngực
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu dữ dội
- Những tình trạng cấp cứu tâm thần, như trầm cảm nặng hay ý nghĩ muốn tự sát (được đài thọ bởi các chương trình sức khỏe tinh thần quận)

**Đừng đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ.** Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của mình, người hiểu quý vị rõ nhất. Nếu quý vị không biết chắc đó có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và trao đổi với một chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (“ER”) gần nhất, ngay cả khi nó không thuộc mạng lưới của Kaiser Permanente. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho chúng tôi. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho Kaiser Permanente trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ, không phải đến Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Kaiser Permanente sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, xin gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc Kaiser Permanente trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau cấp cứu (dịch vụ chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Kaiser Permanente.

**Hãy nhớ:** Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ cho trường hợp cấp cứu, không dành cho trường hợp chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc viêm họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

### Chăm sóc sau ổn định

Dịch vụ chăm sóc sau ổn định là những dịch vụ cần thiết về mặt y tế tại bệnh viện (bao gồm cả ER) mà quý vị nhận được sau khi bác sĩ điều trị cho quý vị nhận thấy là bệnh trạng cấp cứu của quý vị đã ổn định về mặt lâm sàng. Dịch vụ chăm sóc sau ổn



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

định cũng bao gồm thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, "DME") chỉ khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

- Vật dụng DME được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này
- Vật dụng DME cần thiết về mặt y tế cho quý vị sau khi xuất viện
- Vật dụng DME có liên quan đến dịch vụ chăm sóc cấp cứu mà quý vị đã nhận tại bệnh viện

Để biết thêm thông tin về thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này, xin xem đề mục “Thiết bị y khoa lâu bền” ở Chương 4 (“Quyền lợi và dịch vụ”) của Cẩm Nang Hội Viên này.

Chúng tôi chỉ đài thọ dịch vụ chăm sóc sau ổn định do một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới cung cấp nếu chúng tôi đã tiên chấp thuận, hoặc theo yêu cầu của pháp luật hiện hành. Nhà cung cấp điều trị cho quý vị phải có sự cho phép từ chúng tôi trước khi chúng tôi chi trả cho dịch vụ chăm sóc sau ổn định.

Để yêu cầu sự tiên chấp thuận để quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc sau ổn định từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, nhà cung cấp đó phải gọi cho chúng tôi theo số **1-800-225-8883 (TTY 711)**. Họ cũng có thể gọi đến số điện thoại ghi ở mặt sau của thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị. Nhà cung cấp phải gọi cho chúng tôi trước khi quý vị nhận dịch vụ của họ.

Khi nhà cung cấp gọi cho chúng tôi, chúng tôi sẽ nói chuyện với bác sĩ điều trị cho quý vị về vấn đề sức khỏe của quý vị. Nếu chúng tôi xác định là quý vị cần dịch vụ chăm sóc sau ổn định, chúng tôi sẽ cho phép các dịch vụ được đài thọ này. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể thu xếp để một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc này.

Nếu chúng tôi quyết định để cho một bệnh viện trong mạng lưới, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc nhà cung cấp khác cung cấp dịch vụ chăm sóc, chúng tôi có thể cho phép các dịch vụ chuyên chở cần thiết về mặt y tế để đưa quý vị đến nhà cung cấp. Trường hợp này có thể gồm cả dịch vụ chuyên chở đặc biệt mà thông thường chúng tôi không đài thọ.

Quý vị nên hỏi nhà cung cấp xem chúng tôi đã cho phép dịch vụ chăm sóc nào (bao gồm cả bất kỳ dịch vụ chuyên chở). Chúng tôi chỉ đài thọ cho các dịch vụ hoặc các dịch vụ chuyên chở liên quan mà chúng tôi đã cho phép. Nếu quý vị yêu cầu và được cung cấp những dịch vụ không được đài thọ, chúng tôi có thể sẽ không thanh toán cho nhà cung cấp đối với những dịch vụ này.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Dịch vụ nhạy cảm

### *Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên*

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

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú đối với:
  - ◆ Trường hợp bị tấn công tình dục
  - ◆ Trường hợp bị tấn công thể chất
  - ◆ Khi có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hay người khác
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
  - ◆ Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện không được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này. Quý vị phải nhận dịch vụ từ chương trình sức khỏe tinh thần quận ở quận nơi quý vị sinh sống.

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể đến thăm khám với bác sĩ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Xét nghiệm mang thai và tư vấn
- Kế hoạch hóa gia đình/biện pháp ngừa thai (kể cả triệt sản)
- Dịch vụ phá thai
- Dịch vụ chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục

Với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, hay biện pháp ngừa thai, bác sĩ hay phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Kaiser Permanente. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và đến thăm khám với họ mà không cần giấy giới thiệu hay sự cho phép trước. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ liên quan đến bệnh lây truyền qua đường tình dục từ nhà cung cấp kế hoạch hóa gia đình của Medi-Cal. Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp của Medi-Cal bên ngoài mạng lưới của Kaiser Permanente, hay để yêu cầu dịch vụ chuyên chở để đến thăm khám với nhà cung cấp, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

Với dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà không phải dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa, quý vị có thể đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới mà



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

không cần giấy giới thiệu và cũng không cần sự cho phép trước. PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) từ chúng tôi để nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này.

Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa không được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này. Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa được đài thọ bởi chương trình sức khỏe tinh thần quận tại quận nơi quý vị sinh sống.

Dịch vụ từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới mà không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với nhân viên các quan ngại về sức khỏe của mình bằng cách gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).

#### ***Các dịch vụ nhạy cảm cho người trưởng thành***

Là người trưởng thành, quý vị có thể không muốn đến PCP của mình để nhận dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Nếu vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình/biện pháp ngừa thai (ngoại trừ triệt sản)
- Xét nghiệm mang thai và tư vấn
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Dịch vụ chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, hay biện pháp ngừa thai, bác sĩ hay phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Kaiser Permanente. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và đến thăm khám với họ mà không cần giấy giới thiệu hay sự cho phép trước. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ liên quan đến bệnh lây truyền qua đường tình dục từ nhà cung cấp kế hoạch hóa gia đình của Medi-Cal. Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp của Medi-Cal bên ngoài mạng lưới



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

của Kaiser Permanente, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Với tất cả những dịch vụ nhạy cảm cho người trưởng thành, quý vị có thể đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới mà không cần giấy giới thiệu và cũng không cần sự cho phép trước. PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) từ chúng tôi để nhận dịch vụ nhạy cảm cho người trưởng thành mà được chúng tôi đài thọ.

Dịch vụ từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới mà không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855** (TTY **711**) và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).

### Bản chỉ dẫn trước

Bản chỉ dẫn trước về y tế là một biểu mẫu pháp lý. Trong biểu mẫu, quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào mà quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn nhận. Quý vị có thể chỉ định một người, như vợ/chồng, để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể nhận được miễn phí mẫu chỉ dẫn trước tại các Cơ Sở Thuộc Chương Trình của Kaiser Permanente. Quý vị cũng có thể nhận biểu mẫu tại các tiệm thuốc, bệnh viện, văn phòng luật hoặc văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền để nhận biểu mẫu nếu quý vị không nhận được biểu mẫu từ chúng tôi. Quý vị cũng có thể tải xuống biểu mẫu miễn phí từ trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hoặc một người mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu này.

Quý vị có quyền đưa bản chỉ dẫn trước vào hồ sơ y tế của mình. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ bản chỉ dẫn trước của mình bất kỳ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi trong luật liên quan đến bản chỉ dẫn trước. Kaiser Permanente sẽ cho quý vị biết về các thay đổi trong luật của tiểu bang không muộn hơn 90 ngày kể từ khi có sự thay đổi. Để biết thêm thông tin, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

### Hiến bộ phận cơ thể và mô

Quý vị có thể cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến bộ phận cơ thể hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến bộ phận cơ thể khi có sự đồng ý bằng văn bản của cha/mẹ hoặc người giám hộ. Quý vị có thể đổi ý



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

về việc hiến tặng bộ phận cơ thể bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến bộ phận cơ thể hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng người hiến bộ phận cơ thể của Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Tài Nguyên Y Tế Hoa Kỳ tại [organdonor.gov](http://organdonor.gov) (bằng tiếng Anh).

---

## Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được hầu hết các dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp tất cả các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (sức khỏe) định kỳ cho quý vị. Quý vị cũng sẽ gặp PCP của mình để được chăm sóc khi bị bệnh. Hãy chắc chắn là quý vị đã gọi cho PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần.

Để tìm địa điểm của các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của Kaiser Permanente, xin truy cập trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Để được trợ giúp với các thắc mắc về sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855** (TTY **711**) và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).

Nếu quý vị cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, xin gọi **1-866-454-8855** (TTY **711**). Chăm Sóc Khẩn Cấp là dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần nhưng đó không phải là trường hợp cấp cứu. Dịch vụ này bao gồm chăm sóc cho những trường hợp như cảm lạnh, viêm họng, sốt, đau tai hoặc bong gân.

Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

---

## Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp một số dịch vụ được đòi hỏi vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đòi hỏi nếu họ không đồng tình vì lý do đạo đức. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối vì lý do đạo đức, nhà cung cấp đó sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác để cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Kaiser Permanente cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp. Nếu quý vị cần được trợ giúp để lấy giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp khác, xin gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**).

**Một số bệnh viện và nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây mà có thể được đòi hỏi theo hợp đồng chương trình của quý vị, và quý vị hoặc người thân của quý vị có thể cần: kế hoạch hoá gia đình; dịch vụ ngừa thai, kể cả thuốc ngừa thai khẩn cấp; triệt sản, kể cả thắt ống dẫn trứng khi chuyển dạ**



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)



và sinh con; điều trị hiếm muộn; hoặc phá thai. Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin chi tiết trước khi ghi danh. Xin gọi cho bác sĩ mà quý vị muốn chọn, nhóm y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám quý vị muốn sử dụng, hoặc gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** để bảo đảm quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

---

## Mạng lưới Nhà Cung Cấp Medi-Cal

Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal là đội ngũ các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác hợp tác với Kaiser Permanente để cung cấp dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho Hội Viên của chúng tôi.

Kaiser Permanente là một mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua San Francisco Health Plan. Khi quý vị chọn Kaiser Permanente, quý vị đang lựa chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận được hầu hết các dịch vụ từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của chúng tôi.

Quý vị có thể đến với một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới mà không cần giấy giới thiệu hay sự tiên chấp thuận đối với dịch vụ cấp cứu hay dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để được Chăm Sóc Khẩn Cấp ngoài khu vực khi quý vị ở một khu vực nơi chúng tôi không hoạt động. Quý vị phải có giấy giới thiệu hay sự tiên chấp thuận đối với tất các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không chúng sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể chọn một IHC làm PCP của họ, ngay cả khi IHC đó không thuộc mạng lưới của Kaiser Permanente.

Nếu Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của quý vị, bao gồm PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp khác, từ chối cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, xin gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Xem đề mục Từ Chối Vì Lý Do Đạo Đức ở phần đầu của chương này để biết thêm về các trường hợp từ chối vì lý do đạo đức.

Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, nhà cung cấp đó có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác để cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Kaiser Permanente cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp.

## Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Kaiser Permanente cho những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa từ PCP của mình. Quý vị cũng sẽ sử dụng các



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Kaiser Permanente.

Để biết thêm thông tin, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm thấy Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente trực tuyến tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh).

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải nhận được sự tiên chấp thuận từ Kaiser Permanente trước khi quý vị đến khám với một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới Kaiser Permanente. Nếu quý vị không nhận được sự tiên chấp thuận và quý vị đến với một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để được chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ mà quý vị nhận được từ Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới đó. Các nhà cung cấp Kaiser Permanente ở ngoài Khu Vực Chính của quý vị là các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới.

## **Ngoài Mạng Lưới hay Ngoài Khu Vực Chính của quý vị**

### ***Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới ở bên trong Khu Vực Chính của quý vị***

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới là những nhà cung cấp không có thoả thuận hợp tác với Kaiser Permanente.

Quý vị phải nhận được sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) trước khi quý vị đến với một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, ngoại trừ:

- Chăm sóc cấp cứu
- Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Để được Chăm Sóc Khẩn Cấp bên trong Khu Vực Chính, quý vị phải đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận để được Chăm Sóc Khẩn Cấp từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới

Quý vị phải nhận được sự tiên chấp thuận để được Chăm Sóc Khẩn Cấp từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới ở bên trong Khu Vực Chính của quý vị. Nếu quý vị không nhận được sự tiên chấp thuận, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp mà quý vị nhận được từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới ở bên trong Khu Vực Chính của quý vị. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp và chăm sóc nhạy cảm, xin xem các đề mục đó trong chương này. Nếu quý vị là một Người Mỹ Da Đỏ, quý vị có thể được chăm sóc tại một IHC bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



Nếu quý vị cần các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được đài thọ bởi Medi-Cal mà không có trong mạng lưới Kaiser Permanente, chúng tôi sẽ chấp thuận và giới thiệu quý vị đến một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để nhận các dịch vụ đó. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu để đến với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị cần được trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, xin nói chuyện với PCP của quý vị, hoặc gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

#### ***Bên Ngoài Khu Vực Chính của quý vị***

Chăm sóc định kỳ không được đài thọ bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị.

Nếu quý vị ở ngoài Khu Vực Chính của mình và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp, xin gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Medi-Cal không đài thọ dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được Chăm Sóc Khẩn Cấp, Medi-Cal sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Kaiser Permanente đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu mà phải yêu cầu nhập viện, Kaiser Permanente sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị du lịch nước ngoài và ra khỏi khu vực Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Kaiser Permanente **sẽ không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể nhận dịch vụ tại các IHC ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ được cung cấp từ các Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới hoặc bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị, xin gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

#### **Bác sĩ**

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của mình hoặc một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) từ mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Để tìm một PCP gần quý vị, quý vị có thể tìm trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities). Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

Quý vị cũng nên gọi để kiểm tra chắc chắn PCP mà quý vị muốn sẽ tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ trước khi quý vị trở thành Hội Viên của Kaiser Permanente, quý vị có thể được tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Trường hợp này được gọi là Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc. Quý vị có thể đọc thêm



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

về Tiếp Tục Dịch Vụ Chăm Sóc ở Chương 2 của Cẩm Nang Hội Viên này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến với một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Kaiser Permanente.

Xin nhớ rằng, nếu quý vị không chọn được PCP, chúng tôi sẽ lựa chọn cho quý vị. Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, quý vị không phải chọn một PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ mạng lưới của Kaiser Permanente. Hãy chắc chắn là PCP đó sẽ tiếp nhận thêm bệnh nhân mới. Để biết cách chọn hoặc đổi sang một PCP khác, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh), hoặc gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

## Bệnh viện

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

Nếu không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến một bệnh viện trong mạng lưới của chúng tôi. Để tìm bệnh viện trong mạng lưới, quý vị có thể xem trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

## Khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Phải Cho Cuộc Hẹn Thăm Khám Trong Vòng
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp mà cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước)	96 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn với bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp	15 ngày làm việc



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Phải Cho Cuộc Hẹn Thăm Khám Trong Vòng
Cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn không khẩn cấp đối với các dịch vụ phụ trợ để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ trên điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Phân loại bệnh nhân để điều trị theo thứ tự nguy cấp – Dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút

Nếu quý vị muốn chờ lấy lịch hẹn thăm khám sau để phù hợp hơn với lịch trình của mình hoặc để thăm khám với nhà cung cấp của Kaiser Permanente mà quý vị chọn, chúng tôi sẽ tôn trọng ý muốn của quý vị. Trong một số trường hợp, quý vị có thể chờ lâu hơn thời gian được cho trong bảng ở trên, nếu một chuyên gia y tế được cấp phép quyết định rằng cuộc hẹn trễ hơn sẽ không có tác động tiêu cực đến sức khỏe của quý vị.

Các tiêu chuẩn đặt lịch hẹn thăm khám không áp dụng cho các dịch vụ phòng ngừa. Bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lịch hẹn cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị. Các tiêu chuẩn này cũng không áp dụng cho dịch vụ chăm sóc theo dõi định kỳ đối với các bệnh trạng đang có hoặc giấy giới thiệu lâu dài đến các bác sĩ chuyên khoa.

## Dịch vụ thông dịch

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch khi gọi cho chúng tôi hoặc khi quý vị nhận dịch vụ được đài thọ, vui lòng cho chúng tôi biết. Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí trong giờ làm việc. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ em hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, vui lòng gọi đến Trung Tâm Liên Lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

## Thời gian và khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

Kaiser Permanente phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể được chăm sóc mà không phải đi quá lâu hoặc quá xa nơi quý vị sinh sống. Tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển là khác nhau tùy thuộc vào quận quý vị sống.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp và nhà cung cấp đó ở xa nơi quý vị sống, quý vị có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) để được trợ giúp tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp ở gần quý vị hơn. Nếu chúng tôi không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một nhà cung cấp ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sắp xếp dịch vụ chuyên chở để đưa quý vị đến thăm khám với một nhà cung cấp ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sống.

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể thăm khám với nhà cung cấp đó trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách di chuyển dành cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào có thể áp dụng cho Mã Bưu Chính của quý vị.

---

## Nhà cung cấp chăm sóc chính (“PCP”)

Quý vị phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”) trong vòng 30 ngày kể từ ngày được chỉ định với Kaiser Permanente.

Để giúp quý vị tìm một bác sĩ phù hợp với quý vị, quý vị có thể xem hồ sơ bác sĩ trực tuyến của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Quý vị có thể tìm hiểu bác sĩ nào đang nhận bệnh nhân mới và chọn một bác sĩ phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Người trưởng thành có thể chọn PCP từ

- Y khoa người lớn/nội khoa
- Y khoa gia đình
- Bác sĩ chuyên khoa Sản/Phụ (OB/GYN) mà The Permanente Medical Group (“Nhóm Y Khoa”) chỉ định làm PCP

Phụ huynh có thể chọn bác sĩ từ Nhi Khoa/Y Khoa Thanh Thiếu Niên hoặc Y Khoa Gia Đình (đối với trẻ em lên đến 18 tuổi) để trở thành PCP của con họ.

Mỗi thành viên gia đình được đài thọ có thể chọn bác sĩ riêng của họ. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình của quý vị, những người cũng đang là Hội Viên của Kaiser Permanente.

Quý vị cũng có thể chọn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính của mình tại một Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”) hoặc một Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, “RHC”). Những trung tâm y tế này nằm ở những khu vực không có nhiều dịch vụ y tế. Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ chăm sóc tại một FQHC hay RHC thường xuyên, quý vị phải đổi mạng lưới nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe và chọn một FQHC hoặc RHC làm PCP của mình thông qua San Francisco Health Plan. Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**) để tìm hiểu thêm.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi được chỉ định, chúng tôi sẽ chỉ định một PCP cho quý vị.

Quý vị có thể đổi sang một bác sĩ Kaiser Permanente có sẵn khác bất cứ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Quý vị có thể thay đổi bác sĩ trực tuyến bất cứ lúc nào tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc quý vị có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu tiền sử bệnh và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu trữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Sắp xếp các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Để tìm một PCP gần quý vị, quý vị có thể xem trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

### Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy, tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP cho mình.

Tốt nhất là thăm khám với một PCP để PCP đó có thể tìm hiểu các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp của Kaiser Permanente và có tiếp nhận bệnh nhân mới.

Để biết cách chọn hoặc thay đổi PCP, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của chúng tôi hoặc không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu San Francisco Health Plan tái chỉ định quý vị sang một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của San Francisco Health Plan nếu quý vị không thể có quan hệ tốt với hoặc đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến muộn các cuộc hẹn thăm khám. Nếu San Francisco Health Plan tái chỉ định quý vị sang một nhà cung cấp khác, họ sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Cuộc hẹn

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số hồ sơ y tế Kaiser Permanente của quý vị (được in trên thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị) khi gọi điện
- Để lại lời nhắn kèm theo tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC thẻ ID San Francisco Health Plan, thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ ID có ảnh của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở đến cuộc hẹn khám của quý vị, nếu cần
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc thông dịch, nếu cần
- Đến cuộc hẹn thăm khám đúng giờ
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hoặc sẽ đến muộn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc dùng của quý vị trong trường hợp quý vị cần đến chúng

Nếu đó là trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

## Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị có thể nhận được Bản Giải Thích Quyền Lợi (Explanation Of Benefits, “EOB”) hoặc bản sao kê từ Kaiser Permanente hay nhà cung cấp. EOB và bản sao kê không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Hãy cho chúng tôi biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do xuất hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp bất kỳ khoản tiền nào mà Kaiser Permanente đang nợ đối với các dịch vụ được đài thọ.

Quý vị phải nhận được sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước) trước khi quý vị đến với một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới, ngoại trừ:

- Chăm sóc cấp cứu



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Chăm Sóc Khẩn Cấp (trong Khu Vực Chính của quý vị, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài mạng lưới cần có sự tiên chấp thuận)
- Dịch vụ chăm sóc nhạ cảm

Nếu quý vị không nhận được sự tiên chấp thuận, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, Chăm Sóc Khẩn Cấp và chăm sóc nhạ cảm, xin xem các đề mục đó trong chương này.

Nếu quý vị cần các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được đài thọ bởi Medi-Cal mà không có trong mạng lưới Kaiser Permanente, chúng tôi sẽ chấp thuận và giới thiệu quý vị đến một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để nhận các dịch vụ đó.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu chi trả tiền đồng trả khi quý vị cảm thấy quý vị không cần phải làm như vậy, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán. Quý vị sẽ phải thông báo bằng văn bản cho chúng tôi biết lý do quý vị đã phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể nhận lại tiền không. Quý vị có thể lấy mẫu đơn yêu cầu thanh toán trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh). Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp nếu quý vị cần trợ giúp để điền mẫu đơn yêu cầu thanh toán.

## Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ cung cấp giấy giới thiệu để chuyển quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ có chuyên môn sâu trong một lĩnh vực y tế. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Ví dụ về các bác sĩ chuyên khoa mà yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm:

- Khoa phẫu thuật
- Khoa chỉnh hình
- Khoa tim
- Khoa ung thư
- Khoa da liễu
- Khoa trị liệu vật lý, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ

Ngoài ra, PCP của quý vị phải giới thiệu quý vị trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người tự kỷ đủ tiêu chuẩn.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu lâu dài. Điều này có nghĩa là quý vị có thể thăm khám với cùng bác sĩ chuyên khoa hơn một lần mà không cần giấy giới thiệu cho mỗi lần thăm khám.

Nếu quý vị gặp vấn đề với việc xin giấy giới thiệu lâu dài hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của Kaiser Permanente, xin gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Các buổi thăm khám với PCP
- Bác sĩ đa khoa thuộc y khoa người lớn, y khoa gia đình và nhi khoa
- Bác sĩ chuyên khoa đo thị lực
- Các dịch vụ sức khỏe tinh thần cho các tình trạng từ nhẹ đến vừa phải, bao gồm cả các đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu
- Thăm khám Sản Khoa/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, “OB/GYN”)
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Kế hoạch hóa gia đình (Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Văn Phòng Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình và Dịch Vụ Giới Thiệu theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV/AIDS (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ dành cho các bệnh lây truyền qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn khớp xương (các FQHC và RHC, và IHC có thể yêu cầu giấy giới thiệu)

Trẻ vị thành niên cũng không cần giấy giới thiệu đối với:

- Sức khỏe tinh thần của bệnh nhân ngoại trú (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) đối với:
  - ◆ Dịch vụ điều trị về lạm dụng tình dục hoặc thể chất
  - ◆ Khi quý vị có thể làm tổn hại bản thân hoặc người khác
- Xét nghiệm mang thai và tư vấn
- Chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục, bao gồm cả cưỡng bức
- Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- ◆ Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện không được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên này. Các dịch vụ đó được đài thọ theo các chương trình sức khỏe tinh thần quận.

Không phải tất cả các dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú đều được đài thọ theo Cẩm Nang Hội Viên. Xem đề mục “Dịch vụ sức khỏe tinh thần” ở Chương 4 để biết thêm thông tin về những dịch vụ được đài thọ.

Mặc dù không cần phải có giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận để nhận được hầu hết dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp này, quý vị vẫn có thể cần giấy giới thiệu trong các trường hợp sau đây:

- Nhà cung cấp có thể phải có sự tiên chấp thuận đối với một số dịch vụ
- Nhà cung cấp này có thể phải giới thiệu quý vị với một bác sĩ chuyên khoa có kiến thức lâm sàng liên quan đến căn bệnh hoặc tình trạng của quý vị

### Tiên Chấp Thuận (Cho Phép Trước)

Với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần yêu cầu The Permanente Medical Group cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc đó. Điều này được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, chấp thuận trước hoặc tiên chấp thuận. Điều này có nghĩa là The Permanente Medical Group phải chắc chắn rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế hoặc được yêu cầu.

Dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm bớt cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán.

Sau đây là ví dụ về các dịch vụ luôn cần sự tiên chấp thuận:

- Thiết bị y khoa lâu bền
- Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Dịch vụ không được cung cấp từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới
- Cấy ghép
- Các dịch vụ ngoài mạng lưới, bao gồm cả nhập viện

Để xem danh sách đầy đủ về những dịch vụ cần được tiên chấp thuận, và các tiêu chí được sử dụng để đưa ra quyết định cho phép, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/UM](http://kp.org/UM) (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

Quý vị không bao giờ cần sự tiên chấp thuận đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu hay Chăm Sóc Khẩn Cấp ngay cả khi đang ở ngoài mạng lưới hay bên ngoài Khu Vực Chính của quý vị. Bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự tiên chấp thuận cho hầu hết các dịch vụ nhạy cảm. Để biết thông tin về những dịch vụ nhạy cảm nào được đài thọ, xin xem mục "Chăm sóc nhạy cảm" ở chương này.

Đối với một số dịch vụ, quý vị cần phải có sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước). Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn (Health and Safety Code) Mục 1367.01(h)(1), The Permanente Medical Group sẽ đưa ra các quyết định tiên chấp thuận đối với dịch vụ định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi The Permanente Medical Group nhận được thông tin hợp lý cần thiết để đưa ra quyết định.

Đối với các yêu cầu mà một nhà cung cấp cho biết hoặc người được Nhóm Y Khoa chỉ định cho rằng việc áp dụng khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, The Permanente Medical Group sẽ đưa ra quyết định cho phép cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu về dịch vụ.

Kaiser Permanente **không** trả tiền cho người duyệt xét để từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu The Permanente Medical Group không chấp thuận yêu cầu đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, "NOA"). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu The Permanente Medical Group cần thêm thông tin hoặc thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

## Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị cho biết rằng quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn là quý vị có cần biện pháp điều trị hoặc phẫu thuật được chỉ định hay không, hoặc quý vị đã cố gắng tuân thủ một kế hoạch điều trị và nó đã không hiệu quả.

Để tham khảo ý kiến thứ hai, xin gọi cho PCP của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới là chuyên gia y tế có khả năng chuyên môn thích hợp về bệnh trạng của quý vị để tham khảo ý kiến thứ hai. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** để chúng tôi giúp quý vị sắp xếp với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới.

Chúng tôi sẽ thanh toán cho việc tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới. Quý vị không cần chúng tôi cho phép để nhận ý kiến thứ hai từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu không nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Kaiser Permanente có thể cung cấp ý kiến thứ hai cho quý vị, chúng tôi sẽ thanh toán cho việc tham khảo ý kiến thứ hai từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới. Nếu không có Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới là chuyên gia y tế có khả năng chuyên môn thích hợp cho tình trạng của quý vị, ban Dịch Vụ Hội Viên sẽ giúp quý vị thu xếp với một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới để xin ý kiến thứ hai. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để tham khảo ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với mối đe dọa nghiêm trọng và ngay lập tức đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc mất mạng, chân tay, hoặc bộ phận cơ thể chính hoặc chức năng cơ thể, chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu được tham khảo ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (hoặc phàn nàn). Để tìm hiểu thêm về quy trình khiếu nại, vui lòng xem Chương 6 (“Báo cáo và giải quyết vấn đề”) trong Cẩm Nang Hội Viên này.

### **Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ**

Quý vị có thể đến gặp một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới Kaiser Permanente đối với dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi **1-866-454-8855 (TTY 711)** và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

# 4. Quyền lợi và dịch vụ

## Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì

Mục này giải thích các quyền lợi được đài thọ của quý vị với tư cách là Hội Viên của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Quyền lợi được đài thọ của quý vị được cung cấp miễn phí cho quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp theo các quy định được nêu trong Cẩm Nang Hội Viên này. Hầu hết các dịch vụ phải được cung cấp bởi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới. Chúng tôi có thể đài thọ các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới trong một số trường hợp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi tiên chấp thuận (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới, ngoại trừ dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp.

Dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm bớt cơn đau do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Quý vị phải nhận được hầu hết các dịch vụ từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente. Những dịch vụ duy nhất mà quý vị có thể nhận được từ Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới là:

- Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ
- Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu
- Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc sau ổn định
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Chăm Sóc Khẩn Cấp Ngoài Khu Vực
- Giới thiệu với Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới
- Một số dịch vụ nhạy cảm, như được mô tả ở Chương 3, mục "Chăm sóc nhạy cảm"



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Lưu ý: Quý vị có thể nhận một số dịch vụ từ một Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”) hay Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, “RHC”) ngoài mạng lưới. Hãy gọi San Francisco Health Plan để biết thêm thông tin về các dịch vụ FQHC và RHC.

Sau đây là ví dụ về những dịch vụ mà chúng tôi đài thọ:

- Dịch vụ không nằm viện (ngoại trú)
- Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú
- Dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nằm viện
- Dịch vụ điều tra nghiên cứu
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến như X-quang
- Dịch vụ và hỗ trợ và dài hạn (Long-Term Services and Supports, “LTSS”)
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho các tình trạng từ nhẹ đến vừa phải
- Phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, “NEMT”)
- Phương tiện chuyên chở không thuộc y tế (Non-Medical Transportation, “NMT”)
- Dịch vụ nhi khoa
- Các dịch vụ phòng ngừa và sức khỏe, quản lý bệnh mãn tính
- Dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và luyện tập chức năng
- Phẫu thuật tái tạo
- Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ y tế từ xa từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente
- Dịch vụ nhãn khoa



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Đọc từng mục dưới đây để tìm hiểu thêm về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho các Hội Viên của Kaiser Permanente phải tuân thủ các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng giữa Kaiser Foundation Health Plan, Inc. và San Francisco Health Plan và được liệt kê trong Cẩm Nang Hội Viên này và mọi bản sửa đổi.

Các chính sách quyền lợi và quy trình nhận dịch vụ được đài thọ có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn biết thông tin về cách đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555**, (TTY **711 hay 1-800-735-2929**), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều

---

## Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe

### Dịch vụ ngoại trú (không nằm viện)

#### *Chủng Ngừa cho Người Trưởng Thành*

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm chủng) cho người trưởng thành từ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới mà không cần sự tiên chấp thuận. Chúng tôi đài thọ những tiêm chủng được đề xuất bởi Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Tiêm Chủng (Advisory Committee on Immunization Practices, "ACIP") của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Center for Disease Control and Prevention, "CDC").

Để biết thông tin về chủng ngừa cho trẻ em, xin xem mục "Dịch vụ nhi khoa" ở phần sau của Chương 4 này.

#### *Chăm sóc chứng dị ứng*

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng cần thiết về mặt y tế, bao gồm giải mẫn cảm với dị ứng, gây giảm nhạy cảm dị ứng hoặc miễn dịch trị liệu.

#### *Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê*

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc ngoại trú.

Đối với các thủ thuật nha khoa, chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ sau đây khi được The Permanente Medical Group cho phép:

- Dịch vụ dùng thuốc an thần truyền tĩnh mạch (Intravenous, IV) và thuốc gây mê toàn thân do chuyên viên y tế thực hiện



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Dịch vụ thực hiện tại cơ sở y tế liên quan đến việc dùng thuốc an thần hay thuốc gây mê ở một trung tâm phẫu thuật ngoại trú, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (“FQHC”), văn phòng nha khoa hoặc tại bệnh viện

Chúng tôi không đòi hỏi bất cứ dịch vụ nào khác liên quan đến việc chăm sóc nha khoa như các dịch vụ của nha sĩ.

### ***Dịch vụ nắn khớp xương***

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong điều trị cột sống bằng cách nắn chỉnh bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ châm cứu, thính học, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ. Chúng tôi có thể cho phép thêm các buổi trị liệu khi cần thiết về mặt y tế.

#### ■ ***Dịch vụ nắn khớp xương từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ***

Chúng tôi hợp tác với mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ để thu xếp các dịch vụ nắn khớp xương. Để biết thêm thông tin về dịch vụ nắn khớp xương, vui lòng gọi đến mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ theo số **1-800-678-9133 (TTY 711)**. Những Hội Viên sau đây đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ nắn khớp xương từ các nhà cung cấp trong mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ:

- Trẻ em dưới 21 tuổi;
- Phụ nữ mang thai đến hết tháng mà bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ;
- Bệnh nhân nội trú tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính

#### ■ ***Dịch vụ nắn khớp xương từ các FQHC và RHC***

Medi-Cal có thể đòi hỏi dịch vụ nắn khớp xương cho Hội Viên thuộc mọi độ tuổi khi nhận dịch vụ tại một FQHC hay RHC trong mạng lưới của San Francisco Health Plan. Các FQHC và RHC có thể yêu cầu giấy giới thiệu để nhận dịch vụ. Để lấy thêm thông tin về các dịch vụ hiện có ở một FQHC hay RHC, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**.

### ***Các dịch vụ thẩm tách/lọc máu***

Chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ điều trị lọc máu cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi cũng đòi hỏi các dịch vụ lọc máu (lọc máu mãn tính) và lọc màng bụng. Quý vị phải hội đủ các điều kiện về mặt y khoa do The Permanente Medical Group và cơ sở cung cấp dịch vụ lọc máu đề ra.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



Chúng tôi không đòi thọ

- Các thiết bị, tiếp liệu và tính năng tiện nghi, thuận tiện, hoặc xa xỉ
- Các vật dụng phi y tế, như máy phát điện hoặc phụ kiện để mang theo thiết bị lọc máu tại nhà

### ***Phẫu thuật ngoại trú và các thủ thuật ngoại trú khác***

Chúng tôi đòi thọ cho dịch vụ phẫu thuật ngoại trú cần thiết về mặt y tế và các thủ thuật ngoại trú khác.

### ***Dịch vụ bác sĩ***

Chúng tôi đòi thọ các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế. Một số dịch vụ có thể được cung cấp dưới dạng cuộc hẹn thăm khám theo nhóm.

### ***Dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)***

Chúng tôi đòi thọ dịch vụ điều trị bệnh chân khi cần thiết về mặt y tế cho việc chẩn đoán, và điều trị y tế, phẫu thuật, kỹ thuật, thao tác bằng tay và dòng điện cho bàn chân. Dịch vụ bao gồm việc điều trị mắt cá chân và dây chằng mà chèn vào bàn chân, và điều trị không qua phẫu thuật cho các cơ và dây chằng của cẳng chân mà kiểm soát chức năng của bàn chân.

### ***Liệu pháp điều trị***

Chúng tôi đòi thọ cho các liệu pháp điều trị cần thiết về mặt y tế, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị
- Thuốc và các sản phẩm được cho dùng. Đây là những loại thuốc và sản phẩm cần được cho dùng hoặc được giám sát bởi nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi đòi thọ những sản phẩm này khi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới kê toa chúng cho quý vị, thể theo các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi. Để được đòi thọ, các sản phẩm đó phải được cho dùng tại một Cơ Sở Thuốc Chương Trình hay trong các lần đến thăm khám tại nhà. Ví dụ về các loại thuốc được cho dùng mà chúng tôi đòi thọ, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:
  - ◆ Máu toàn phần, hồng cầu, huyết tương và tiểu cầu
  - ◆ Thuốc hóa trị ung thư



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- ◆ Kháng thể dị ứng
- ◆ Thuốc và các sản phẩm được cho dùng bằng phương pháp truyền tĩnh mạch hoặc tiêm chích

Để biết thêm thông tin về danh mục thuốc của chúng tôi, xin xem đề mục "Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú" ở phần sau của Chương 4 này.

## Dịch vụ y tế từ xa

Kaiser Permanente có thể cung cấp một số dịch vụ của quý vị thông qua dịch vụ y tế từ xa. Dịch vụ y tế từ xa là hình thức nhận dịch vụ mà không ở cùng địa điểm với nhà cung cấp của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa có thể bao gồm việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Dịch vụ y tế từ xa cũng có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không nói chuyện trực tiếp. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng y tế từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Thăm khám y tế từ xa không áp dụng đối với tất cả bệnh trạng hoặc tất cả dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể hỏi bác sĩ của quý vị xem dịch vụ y tế từ xa có được cung cấp cho bệnh trạng của quý vị không. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ y tế từ xa.

## Dịch vụ sức khỏe tinh thần

### *Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú*

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần do một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới cung cấp. Quý vị không cần giấy giới thiệu để thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần trong mạng lưới của Kaiser Permanente. Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu mà không cần sự tiên chấp thuận hoặc giấy giới thiệu. Nếu nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị xác định rằng quý vị mắc bệnh trạng tâm thần ở mức độ nhẹ hoặc vừa phải hay bị suy yếu chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần cho quý vị.

Nếu nhà cung cấp sức khỏe tinh thần của quý vị quyết định quý vị cần dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, "SMHS"), bác sĩ của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tinh thần quận để được đánh giá.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sau đây cho các tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến vừa phải:

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú
  - ◆ Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- ◆ Trắc nghiệm tâm lý khi cần để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- ◆ Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- ◆ Dịch vụ ngoại trú để theo dõi trị liệu bằng thuốc
- ◆ Tư vấn về bệnh tâm thần
- Dịch vụ hình ảnh và xét nghiệm liên quan đến việc điều trị tình trạng sức khỏe tinh thần của quý vị (xem “Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến”)

Medi-Cal đài thọ các dịch vụ để chẩn đoán và điều trị các tình trạng sức khỏe tinh thần được xác định là “rối loạn tâm thần” trong Sổ Tay Chẩn Đoán và Thống Kê Các Rối Loạn Tâm Thần (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, “DSM”) gần đây nhất. Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ cho các tình trạng mà DSM không xác định là “rối loạn tâm thần.” Ví dụ: sổ tay DSM xác định các vấn đề về mối quan hệ không phải là vấn đề “rối loạn tâm thần”, vì vậy chúng tôi không đài thọ cho dịch vụ (như dịch vụ tư vấn cho các cặp vợ chồng hoặc tư vấn gia đình) cho các vấn đề về mối quan hệ.

Để được trợ giúp tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần được Kaiser Permanente cung cấp, quý vị có thể gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa ở Quận Sacramento:

## Dịch vụ cấp cứu

### ***Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế.***

Chúng tôi đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ hoặc yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng có cơn đau dữ dội hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì một người bình thường thận trọng (biết suy luận) (không phải một chuyên gia y tế) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán bất kỳ điều nào sau đây:

- Nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị
- Nguy hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể
- Các cơ quan hoặc bộ phận cơ thể rối loạn nghiêm trọng
- Trong trường hợp phụ nữ có thai đang chuyển dạ, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm mà một trong hai tình huống sau sẽ xảy ra:



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- ◆ Không đủ thời gian để di chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh.
- ◆ Việc di chuyển có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi.

Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ bao gồm số lượng thuốc theo toa dùng trong tối đa 72 giờ trong trường hợp cấp cứu nếu một dược sĩ hay khoa cấp cứu tại bệnh viện cấp thuốc đó cho quý vị như một phần trong buổi thăm khám cấp cứu.

### ***Dịch vụ chuyên chở cấp cứu***

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến địa điểm chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức nếu sử dụng các cách khác để đưa quý vị đến nơi chăm sóc sẽ có thể đe dọa đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

### ***Dịch vụ phòng cấp cứu***

Chúng tôi đài thọ tất cả các dịch vụ phòng cấp cứu cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế. Xin nhớ rằng, trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng có cơn đau dữ dội hoặc chấn thương nghiêm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay tức thì sẽ dẫn đến nguy hại nghiêm trọng cho sức khỏe hoặc cơ thể quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

### **Giáo dục sức khỏe**

Chúng tôi đài thọ nhiều chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe mà nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác cung cấp trong cuộc hẹn thăm khám hoặc buổi thăm khám.

Chúng tôi cũng đài thọ nhiều chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe để giúp quý vị đóng vai trò tích cực trong việc bảo vệ và cải thiện sức khỏe của quý vị, bao gồm các chương trình cai thuốc lá, kiểm soát căng thẳng và các bệnh trạng mãn tính (như tiểu đường và hen suyễn).

Để biết thêm thông tin về các chương trình và tài liệu tư vấn, giáo dục sức khỏe của chúng tôi, vui lòng liên hệ với ban giáo dục sức khỏe tại Cơ Sở Thuộc Chương Trình tại địa phương của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** hay vào trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) .



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

### ***Diabetes Prevention Program (“DPP”)***

Diabetes Prevention Program (DPP) là một chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng được thiết kế nhằm giúp phòng ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Chương trình này kéo dài một năm và có thể tiếp tục thêm một năm đối với những Hội Viên đủ điều kiện. Chương trình đặt ra các thay đổi về lối sống đã được phê duyệt bao gồm nhưng không giới hạn đối với những nội dung sau đây:

- Cung cấp một huấn luyện viên đồng đẳng
- Dạy kỹ năng tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Đưa ra sự khích lệ và phản hồi
- Cung cấp các tài liệu cung cấp thông tin để hỗ trợ quý vị đạt được mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Những hội viên quan tâm đến DPP phải đáp ứng được các yêu cầu về tư cách hội đủ điều kiện của chương trình. Liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để biết thêm thông tin về chương trình và tư cách hội đủ điều kiện.

### **Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ**

#### ***Chăm sóc cuối đời***

Chăm sóc cuối đời là quyền lợi cho hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Đó là sự can thiệp tập trung vào việc quản lý cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống. Nếu quý vị chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời:

- Người trưởng thành, từ 21 tuổi trở lên, được chăm sóc để giảm đau và thuyên giảm các triệu chứng của bệnh giai đoạn cuối, nhưng không phải để chữa bệnh. Người trưởng thành không thể đồng thời nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ cùng một lúc.
- Trẻ em dưới 21 tuổi được chăm sóc để giảm đau và thuyên giảm các triệu chứng của bệnh giai đoạn cuối và có thể chọn được tiếp tục điều trị cho căn bệnh

Quý vị có thể thay đổi sự lựa chọn của mình về dịch vụ chăm sóc cuối đời bất cứ lúc nào. Lựa chọn của quý vị để bắt đầu hoặc ngừng sử dụng dịch vụ chăm sóc cuối đời đều phải thực hiện bằng văn bản và theo đúng các quy định của Medi-Cal.

Chúng tôi chỉ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cuối đời khi tất cả các yêu cầu sau đây được thoả mãn:



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Bác sĩ trong mạng lưới chẩn đoán quý vị mắc bệnh giai đoạn cuối và xác định quý vị chỉ sống thêm được tối đa 6 tháng
- Dịch vụ được cung cấp trong Khu Vực Chính của quý vị
- Dịch vụ được cung cấp bởi một cơ quan chăm sóc cuối đời có giấy phép hành nghề và cũng là Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới.
- Bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng các dịch vụ đó là cần thiết để giảm đau cũng như kiểm soát bệnh giai đoạn cuối của quý vị và những tình trạng liên quan

Nếu thỏa mãn tất cả các yêu cầu trên, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ chăm sóc cuối đời sau:

- Dịch vụ của bác sĩ trong mạng lưới
- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, bao gồm đánh giá, và quản lý trường hợp về nhu cầu điều dưỡng, điều trị cơn đau và kiểm soát các triệu chứng, hỗ trợ tinh thần cho quý vị và gia đình quý vị, đồng thời hướng dẫn cho người chăm sóc
- Trị liệu vật lý, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ để kiểm soát các triệu chứng hoặc để giúp cho quý vị tiếp tục được những sinh hoạt của cuộc sống hàng ngày
- Trị liệu hô hấp
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia trợ giúp trong việc ăn uống, tắm rửa và mặc quần áo.
- Thuốc để kiểm soát cơn đau và các triệu chứng khác ở bệnh giai đoạn cuối của quý vị.
  - ◆ Chúng tôi đài thọ thuốc được cho dùng thể theo các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi
  - ◆ Chúng tôi đài thọ thuốc điều trị ngoại trú liên quan trực tiếp đến dịch vụ chăm sóc cuối đời được đài thọ của quý vị. Quý vị phải mua những thuốc này tại một nhà thuốc thuộc mạng lưới Kaiser Permanente. Với một số loại thuốc, chúng tôi đài thọ số lượng thuốc dùng trong 30 ngày trong bất kỳ giai đoạn 30 ngày nào.
- Thiết bị y khoa lâu bền



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Dịch vụ chăm sóc tạm thời cần thiết để người chăm sóc cho quý vị được nghỉ ngơi. Dịch vụ chăm sóc tạm thời là dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn thỉnh thoảng được cung cấp, giới hạn với không quá năm ngày liên tiếp mỗi lần.
- Tư vấn trợ giúp khi người thân qua đời
- Chỉ dẫn về chế độ ăn uống

Chúng tôi cũng đòi hỏi cho những dịch vụ chăm sóc cuối đời sau đây chỉ trong những giai đoạn khủng hoảng khi cần thiết về mặt y tế để giảm đau hoặc quản lý những triệu chứng y tế cấp tính:

- Chăm sóc điều dưỡng liên tục lên đến 24 giờ trong ngày nếu cần thiết để giúp quý vị ở lại nhà
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn ở mức độ mà việc chăm sóc không thể cung cấp tại nhà

### **Chăm sóc giảm nhẹ**

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ cho những Hội Viên đáp ứng được các tiêu chí đủ điều kiện của Medi-Cal đối với các dịch vụ này. Chăm sóc giảm nhẹ để giảm bớt những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho Hội Viên mắc bệnh nặng.

Người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên không thể đồng thời nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và dịch vụ chăm sóc cuối đời cùng một lúc. Nếu quý vị đang được chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng tính đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu đổi sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất cứ lúc nào.

### **Dịch vụ điều tra nghiên cứu**

Dịch vụ điều tra nghiên cứu là các loại thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc các dịch vụ y tế khác đang được nghiên cứu ở người để xác định xem chúng có hiệu quả và an toàn hay không. Chúng tôi chỉ đòi hỏi cho các dịch vụ điều tra nghiên cứu khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

- Biện pháp điều trị thông thường sẽ không điều trị triệt để tình trạng bệnh
- Biện pháp điều trị thông thường sẽ không ngăn được tình trạng khuyết tật tiến triển hoặc tử vong sớm
- Nhà cung cấp dịch vụ có thành tích cao về tỷ lệ an toàn và thành công
- Dịch vụ này không phải là một phần của quy trình nghiên cứu khảo sát



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Với kỳ vọng hợp lý rằng dịch vụ sẽ giúp kéo dài đáng kể sự sống hoặc sẽ duy trì hoặc khôi phục các chức năng sinh hoạt thường nhật

Tất cả các dịch vụ điều tra nghiên cứu đều cần sự tiên chấp thuận. Xem mục “Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập” ở Chương 6 (“Báo cáo và giải quyết vấn đề”) để tìm hiểu thủ tục duyệt xét y khoa độc lập về các yêu cầu dịch vụ điều tra nghiên cứu.

## Nằm viện

### *Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê*

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đòi hỏi. Bác sĩ gây mê là nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa gây mê/tê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê/tê là loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế.

### *Dịch vụ nội trú tại bệnh viện*

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị được tiếp nhận vào bệnh viện trong mạng lưới. Các dịch vụ này bao gồm phòng, bữa ăn, thuốc, thiết bị, dịch vụ hình ảnh và xét nghiệm, cũng như các dịch vụ khác mà bệnh viện thường cung cấp. Nếu quý vị được tiếp nhận vào một bệnh viện ngoài mạng lưới, quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ chúng tôi đối với dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sau khi tình trạng của quý vị ổn định. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận từ chúng tôi, thời gian nằm viện của quý vị sẽ không được đòi hỏi.

### *Dịch vụ phẫu thuật*

Chúng tôi đòi hỏi các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

## Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

### *Hướng dẫn cách nuôi con bằng sữa mẹ*

Chúng tôi đòi hỏi toàn bộ dịch vụ hỗ trợ cho con bú bằng sữa mẹ.

### *Máy hút sữa và tiếp liệu*

Chúng tôi sẽ cung cấp một máy hút sữa cấp bán lẻ cho mỗi thai kỳ và một bộ tiếp liệu đi kèm với máy hút sữa. Nếu cần thiết về mặt y tế để quý vị sử dụng máy hút sữa cấp bệnh viện, chúng tôi sẽ đòi hỏi tiền thuê hoặc mua máy hút sữa đó. Máy hút sữa cấp bệnh viện là Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (Durable Medical Equipment, “DME”) và phải được tiên chấp thuận. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp và quý vị phải trả lại máy hút sữa cấp bệnh viện sau khi quý vị không còn cần nó nữa.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

### ***Chăm sóc sinh nở và hậu sản***

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ tại bệnh viện và chăm sóc hậu sản.

### ***Chăm sóc tiền sản***

Chúng tôi đòi hỏi cho nhiều lần khám chăm sóc tiền sản.

### ***Dịch vụ tại nhà hộ sinh***

Chúng tôi đòi hỏi cho các nhà hộ sinh được Medi-Cal chấp thuận là nhà cung cấp trong Comprehensive Perinatal Services Program (CPSP). Dịch vụ tại nhà hộ sinh là một giải pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc thai sản tại bệnh viện, khi thích hợp về mặt y tế.

### ***Dịch vụ Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, "CNM")***

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh có chứng nhận.

### ***Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, "LM")***

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh được cấp phép.

### ***Xét nghiệm và tư vấn về các rối loạn di truyền***

Chúng tôi đòi hỏi các xét nghiệm chẩn đoán và tư vấn liên quan đến các rối loạn di truyền của phôi thai.

### ***Provisional Postpartum Care Extension Program***

Chương trình Mở Rộng Dịch Vụ Chăm Sóc Hậu Sản Dự Phòng (Provisional Postpartum Care Extension, "PPCE") Program cung cấp phạm vi bảo hiểm mở rộng cho hội viên Medi-Cal có tình trạng sức khỏe tinh thần sản khoa trong thai kỳ hoặc khoảng thời gian sau khi mang thai.

Chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ sức khỏe tinh thần sản khoa đối với phụ nữ trong thai kỳ và trong tối đa hai tháng sau khi kết thúc thai kỳ. Chương trình PPCE mở rộng phạm vi bảo hiểm lên tới 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc từ ngày kết thúc thai kỳ, tính theo thời điểm nào đến sau.

Để đủ điều kiện tham gia chương trình PPCE, bác sĩ của quý vị phải xác nhận chẩn đoán về tình trạng sức khỏe tinh thần sản khoa cho quý vị trong vòng 150 ngày sau khi kết thúc thai kỳ. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị về những dịch vụ này nếu quý vị cho rằng mình cần chúng. Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị nên sử dụng những dịch vụ này từ PPCE, bác sĩ của quý vị sẽ hoàn tất và nộp các mẫu đơn cho quý vị.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tinh thần mà chúng tôi đài thọ, hãy xem đề mục “Dịch vụ sức khỏe tinh thần” ở Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên.

## Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú

### *Thuốc được đài thọ*

Chúng tôi đài thọ cho những vật phẩm cần thiết về mặt y tế mà cần có toa thuốc và một số vật phẩm có thể mua tự do. Chúng tôi đài thọ cho những vật phẩm được các nhà cung cấp trong mạng lưới kê toa, trong phạm vi chuyên môn nghề nghiệp và giấy phép hành nghề của họ và theo đúng các hướng dẫn trong danh mục thuốc của chúng tôi.

Danh mục thuốc của chúng tôi bao gồm danh sách các loại thuốc được chấp thuận cho Hội Viên của chúng tôi. Đôi khi, danh mục này được gọi là danh sách thuốc ưu tiên. Các loại thuốc trong danh mục thuốc này đều an toàn và hiệu quả. Đội ngũ các bác sĩ và dược sĩ sẽ cập nhật danh sách này theo định kỳ. Việc cập nhật danh sách này nhằm đảm bảo rằng các loại thuốc có trong danh sách đều an toàn và hiệu quả. Chúng tôi sẽ đài thọ cho một loại thuốc không có trong danh mục thuốc cho tình trạng của quý vị nếu bác sĩ của quý vị cho rằng thuốc đó là cần thiết cho quý vị về mặt y tế.

Chúng tôi cũng đài thọ cho các vật phẩm được chỉ định bởi các nhà cung cấp ngoài mạng lưới sau đây:

- Nha sĩ, nếu thuốc được dùng để chăm sóc nha khoa
- Bác sĩ ngoài mạng lưới, nếu The Permanente Medical Group chấp thuận cấp giấy giới thiệu đến bác sĩ ngoài mạng lưới đó và vật phẩm này được đài thọ như là một phần của việc giới thiệu đó
- Bác sĩ ngoài mạng lưới, nếu vật phẩm là các dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực được đài thọ
  - ◆ Dược sĩ ngoài mạng lưới hoặc phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị thuốc khẩn cấp dùng trong tối đa 72 giờ
- Bác sĩ ngoài mạng lưới, nếu thuốc này liên quan đến dịch vụ sức khỏe tinh thần Short-Doyle
- Bác sĩ không thuộc mạng lưới nếu thuốc liên quan đến dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa

Để tìm hiểu xem liệu một loại thuốc có trong danh mục thuốc hay không, hoặc để nhận bản sao danh mục thuốc, xin gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/formulary** (bằng tiếng Anh).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Lưu ý: Việc một loại thuốc nào đó có trong danh sách này không có nghĩa là bác sĩ của quý vị sẽ kê toa thuốc này cho một bệnh trạng cụ thể.

### ***Giới hạn số lượng ngày dùng***

Có giới hạn về lượng thuốc hoặc vật dụng khác được phép cấp một lần.

- ***Ngừa thai bằng kích thích tố***

Bác sĩ kê toa sẽ quyết định số lượng thuốc hoặc vật phẩm ngừa thai cần kê toa. Với mục đích giới hạn bảo hiểm số lượng theo ngày, bác sĩ trong mạng lưới sẽ quyết định số lượng thuốc ngừa thai nào là đủ dùng cho 30 ngày, 100 ngày hoặc 365 ngày mà cần thiết về mặt y tế cho quý vị. Mức tối đa mà quý vị có thể nhận được một lần đối với thuốc ngừa thai kích thích tố là số lượng dùng trong 365 ngày.

- ***Tất cả các vật phẩm khác.***

Bác sĩ hoặc nha sĩ kê toa sẽ quyết định số lượng thuốc, tiếp liệu hoặc thuốc bổ cần kê toa. Bác sĩ trong mạng lưới quyết định cho quý vị số lượng thuốc, tiếp liệu hoặc thuốc bổ dùng trong 30 ngày hay 100 ngày mà cần thiết về mặt y tế cho quý vị. Số lượng tối đa mà quý vị có thể nhận một lần đối với vật phẩm được đài thọ sẽ là số lượng dùng trong 30 ngày cho thời gian 30 ngày, hoặc số lượng dùng trong 100 ngày cho thời gian 100 ngày. Số lượng thuốc hoặc vật phẩm vượt quá giới hạn số lượng theo ngày sẽ không được đài thọ.

Nhà thuốc có thể giảm số lượng theo ngày xuống chỉ còn lượng dùng trong 30 ngày cho thời gian 30 ngày nếu nhà thuốc nhận thấy là vật phẩm này có số lượng giới hạn trên thị trường hoặc đối với những loại thuốc đặc hiệu nào đó (nhà thuốc trong mạng lưới của quý vị sẽ cho quý vị biết thuốc mà quý vị dùng có phải là một trong những loại thuốc này hay không).

### ***Nhà thuốc***

Quý vị phải mua thuốc kê toa tại các nhà thuốc trong mạng lưới hay qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chúng tôi (trừ khi vật phẩm đó là một phần của dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ được đài thọ). Xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) để biết địa điểm và giờ làm việc của các nhà thuốc trong mạng lưới ở khu vực của quý vị.

Sau khi quý vị chọn được một nhà thuốc trong mạng lưới, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Đưa toa thuốc cùng với thẻ nhận dạng (Identification, ID) Kaiser Permanente của quý vị cho nhà thuốc. Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết rõ tất cả các loại thuốc mà quý vị đang sử dụng và tình trạng dị ứng của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy nhớ hỏi dược sĩ.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Khi quý vị cần mua thêm thuốc, quý vị có thể gọi trước, đặt mua qua bưu điện hoặc đặt mua trên mạng. Một số nhà thuốc không bán thuốc mua thêm được đài thọ, và không phải thuốc nào cũng có thể gửi thông qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chúng tôi. Kiểm tra lại với một nhà thuốc trong mạng lưới hoặc Danh Bạ Nhà Cung Cấp (Provider Directory) trên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ **kp.org/facilities** (bằng tiếng Anh) nếu quý vị có thắc mắc về việc liệu thuốc theo toa của quý vị có thể được gửi qua đường bưu điện hoặc lấy tại một nhà thuốc trong mạng lưới. Những vật phẩm cung cấp qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chúng tôi có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo.

### ***Thuốc thuộc danh mục II***

Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu nhà thuốc cung cấp cho quý vị ít hơn lượng thuốc kê toa được đài thọ thuộc Danh Mục II một lần. Nếu quý vị không biết thuốc kê toa của quý vị có phải là thuốc thuộc Danh Mục II hay không, quý vị có thể hỏi nhà thuốc.

### ***Medicare Phần D***

Nếu quý vị được đài thọ bởi Medi-Cal và đủ tiêu chuẩn ghi danh hoặc đã ghi danh vào Medicare với bảo hiểm Phần D, Medicare Phần D sẽ trả trước. Đôi khi một loại thuốc được Medi-Cal đài thọ có thể không được đài thọ theo Medicare Phần D. Nếu Medicare không đài thọ một loại thuốc mà đã được Medi-Cal đài thọ, thuốc đó vẫn có thể được đài thọ theo bảo hiểm Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị là hội viên chương trình Kaiser Permanente Senior Advantage và muốn biết thêm về bảo hiểm thuốc Medicare Phần D của quý vị, xin xem Chứng Từ Bảo Hiểm chương trình Senior Advantage của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm hiểu cách nhận trợ giúp thêm để trả những chi phí tự trả của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về Medicare Phần D (kể cả cách ghi danh vào Phần D), vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-443-0815** (TTY **711**). Ngoài ra, quý vị cũng có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của Medicare là **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)** (TTY **1-877-486-2048**) hoặc vào trang mạng **www.medicare.gov** (bằng tiếng Anh).

### **Dịch vụ và thiết bị phục hồi và luyện tập chức năng (“trị liệu”)**

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng được mô tả dưới đây nếu tất cả những điều kiện sau đây được thoả mãn:

- Dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ được cung cấp để điều trị cho một bệnh trạng



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Dịch vụ được cung cấp để giúp quý vị duy trì, luyện tập, hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng thực hiện các hoạt động hàng ngày
- Quý vị được cung cấp dịch vụ này tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng quý vị phải nhận dịch vụ này tại một địa điểm khác vì việc đó là cần thiết về mặt y tế

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng được mô tả trong mục này.

### **Châm cứu**

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ châm cứu cần thiết về mặt y tế để ngăn ngừa, thay đổi hoặc giảm nhẹ cảm giác đau mãn tính nghiêm trọng và kéo dài do bệnh trạng thường được ghi nhận gây ra. Dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện châm) giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ thính học, nắn khớp xương, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ. Chúng tôi có thể tiên chấp thuận các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ châm cứu được đài thọ khi được cung cấp thông qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của chúng tôi hay các nhà cung cấp thuộc mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ. Để biết thêm thông tin về dịch vụ nắn khớp xương, vui lòng gọi đến mạng lưới Y Tế Chuyên Khoa Mỹ theo số **1-800-678-9133** (TTY **711**).

### **Thính học (thính giác)**

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ thính học. Thính học ngoại trú giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ châm cứu, nắn khớp xương, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ. Chúng tôi có thể tiên chấp thuận các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế. Để biết thông tin về dụng cụ trợ thính, xin xem đề mục "Dụng cụ trợ thính" ở phần sau của Chương 4 này.

### **Điều trị sức khỏe hành vi**

Điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng mà có tác dụng phát triển hoặc phục hồi chức năng của một cá nhân ở mức tối đa có thể.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ BHT nếu quý vị dưới 21 tuổi, có những hành vi ảnh hưởng đáng kể vào cuộc sống gia đình hoặc cộng đồng (một số ví dụ bao gồm giận dữ, bạo lực, tự gây thương tích, bỏ chạy hoặc gặp khó khăn với các kỹ năng sống, kỹ năng vui chơi và/hoặc giao tiếp), và có tình trạng bệnh lý ổn định.

Các dịch vụ BHT hướng dẫn kỹ năng thông qua việc sử dụng phương pháp quan sát và củng cố hành vi, hoặc thông qua việc nhắc nhở hướng dẫn từng bước cho hành vi mục



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không mang tính chất thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, chương trình can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải mang tính cần thiết về mặt y tế, do bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý được cấp phép chỉ định, được The Permanente Medical Group chấp thuận và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị đã được chấp thuận.

Kế hoạch điều trị:

- Phải được lập bởi một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới mà phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện, và có thể được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện, chuyên viên dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện hoặc một phụ tá chuyên gia chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện
- Có mục tiêu cá nhân hóa đo lường được trong một khoảng thời gian nhất định mà đã được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện thành lập và chấp thuận cho Hội Viên được điều trị
- Được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chứng tự kỷ đủ điều kiện duyệt xét ít nhất sáu tháng một lần và được sửa đổi bất cứ khi nào thích hợp
- Bảo đảm là mọi biện pháp can thiệp đều theo đúng kỹ thuật BHT dựa trên bằng chứng
- Bao gồm sự điều phối việc chăm sóc gồm cha mẹ, hoặc người chăm sóc, nhà trường, các chương trình dành cho người khuyết tật của tiểu bang và những bên liên quan khác
- Bao gồm sự huấn luyện, hỗ trợ và tham gia của cha mẹ/người chăm sóc
- Mô tả những vấn đề khiếm khuyết về hành vi của Hội Viên cần được điều trị và các tiêu chuẩn đánh giá đo lường kết quả dùng trong việc đo lường thành quả đạt được về các mục tiêu về hành vi
- Bao gồm loại dịch vụ, số giờ, sự tham gia cần thiết của cha mẹ trong việc đạt được mục đích và mục tiêu của chương trình điều trị cũng như số lần đánh giá và báo cáo tiến bộ của Hội Viên
- Áp dụng các cách hành nghề dựa trên bằng chứng đã được minh chứng là có hiệu quả về mặt lâm sàng trong điều trị chứng rối loạn phát triển diện rộng hoặc tự kỷ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- BHT được cung cấp khi không kỳ vọng sẽ tiếp tục đạt được lợi ích lâm sàng
- Dịch vụ chủ yếu là chăm sóc tạm thời, chăm sóc ban ngày hoặc giáo dục
- Tiền hoàn lại cho cha mẹ tham gia vào chương trình điều trị
- Dịch vụ điều trị với mục đích là hưởng nghiệp hoặc giải trí
- Dịch vụ chăm sóc sinh hoạt hàng ngày chủ yếu được cung cấp để (i) hỗ trợ trong các sinh hoạt thường nhật (như tắm rửa, thay quần áo, ăn uống và giữ vệ sinh cá nhân), (ii) giữ cho Hội Viên hoặc người khác được an toàn và (iii) có thể được cung cấp bởi những người không có kỹ năng hay đào tạo chuyên môn
- Dịch vụ, tiếp liệu hoặc thủ thuật thực hiện trong môi trường đặc biệt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khu nghỉ dưỡng, spa và trại hè
- Dịch vụ được cung cấp bởi cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người có trách nhiệm về mặt pháp lý

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

### ***Phục hồi chức năng tim***

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

### ***Thiết bị y khoa lâu bền***

Thiết bị y khoa lâu bền cần phải có sự tiên chấp thuận. Chúng tôi đài thọ các vật dụng cần thiết về mặt y tế mà bác sĩ kê toa cho quý vị. Vật dụng đó phải cần thiết để giúp quý vị thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn. Xem Chương 7 của Cẩm Nang Hội Viên này để biết định nghĩa của "Cần Thiết Về Mặt Y Tế"

Chúng tôi đài thọ việc mua hoặc thuê tiếp liệu, dụng cụ y tế và các dịch vụ khác theo toa thuốc do bác sĩ yêu cầu nếu vật dụng đó là cần thiết về mặt y tế và đã được tiên chấp thuận cho quý vị. Phạm vi bảo hiểm được giới hạn cho vật dụng với chi phí thấp nhất, đủ đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp. Quý vị phải trả lại thiết bị cho chúng tôi hoặc thanh toán cho chúng tôi theo giá thị trường hợp lý của thiết bị khi chúng tôi không còn đài thọ thiết bị đó nữa.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Bảo hiểm chương trình Medi-Cal Plan không bao gồm:

- Các thiết bị hoặc tính năng tiện nghi, thuận tiện, hoặc xa xỉ ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ theo mô tả trong phần “Máy hút sữa và tiếp liệu” dưới đề mục “Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh” trong chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt bình thường, như thiết bị tập thể dục (bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao)
- Dụng cụ vệ sinh, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế cho Hội Viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, như phòng tắm hơi hoặc thang máy
- Sửa đổi nhà hoặc xe của quý vị
- Thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất cơ thể khác (trừ máy đo đường huyết tiểu đường và tiếp liệu của chúng)
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Việc sửa chữa hay thay thế thiết bị do bị mất, đi mất cắp, hay dùng sai cách, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế cho Hội Viên dưới 21 tuổi

Lưu ý: Các dịch vụ phải có sự cho phép trước (sự tiên chấp thuận) có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn lấy thông tin về cách thay đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

### ***Dụng cụ trợ thính***

Chúng tôi đài thọ dụng cụ trợ thính nếu quý vị được kiểm tra tình trạng mắt thính lực, và dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế và bác sĩ của quý vị chỉ định những dụng cụ này cho quý vị. Phạm vi bảo hiểm được giới hạn đối với những dụng cụ trợ thính có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp dụng cụ trợ thính. Chúng tôi đài thọ cho một dụng cụ trợ thính trừ khi mỗi bên tai đều cần một dụng cụ để nghe rõ hơn so với việc quý vị chỉ được cấp có một dụng cụ.

#### **■ *Dụng cụ trợ thính cho Hội Viên dưới 21 tuổi***

Luật tiểu bang quy định trẻ em mà cần dụng cụ trợ thính cần được giới thiệu đến chương trình California Children’s Services (“CCS”) để được quyết định xem trẻ có đủ điều kiện với CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện với CCS, CCS sẽ đài



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

thọ chi phí cho dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện với CCS, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

■ **Dụng cụ trợ thính cho Hội Viên từ 21 tuổi trở lên**

Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ như sau đối với mỗi dụng cụ trợ thính được đài thọ:

- Khuôn đặt vào tai cần có để chỉnh cho vừa
- Một bộ pin thông thường
- Những buổi xem xét dụng cụ trợ thính hoạt động hiệu quả
- Những buổi làm sạch và chỉnh dụng cụ trợ thính
- Sửa chữa cho dụng cụ trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính thay thế nếu:

- Mức độ khiếm thính của quý vị đã tiến triển đến độ dụng cụ trợ thính của quý vị hiện nay không còn hiệu quả
- Dụng cụ trợ thính của quý vị bị thất lạc, bị mất cắp hoặc hư hỏng (không sửa được) mà không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải viết thư cho chúng tôi biết sự việc xảy ra như thế nào.

Với người trưởng thành từ 21 trở lên, bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Pin thay thế cho dụng cụ trợ thính

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia**

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà quý vị khi các dịch vụ đó là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị chỉ định, khi tất cả các điều kiện sau đều đúng:

- Quý vị phải ở trong nhà (gần như phải ở hẳn trong nhà của quý vị, nhà của bạn bè hoặc nhà của thành viên trong gia đình quý vị)
- Tình trạng của quý vị đòi hỏi quý vị phải được cung cấp dịch vụ y tá, chuyên viên trị liệu vật lý, chuyên viên trị liệu vận động hoặc chuyên viên trị liệu ngôn ngữ
- Bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy có thể theo dõi và kiểm soát được việc chăm sóc cho quý vị tại nhà.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy là dịch vụ này có thể được cung cấp cho quý vị tại nhà của quý vị một cách an toàn và hiệu quả
- Quý vị nhận được dịch vụ từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà giới hạn ở những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Dịch vụ y tế xã hội
- Tiếp liệu y tế

### ***Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế***

Chúng tôi đài thọ thiết bị, dụng cụ và tiếp liệu y tế cần thiết về mặt y tế được bác sĩ chấp thuận, bao gồm các dụng cụ trợ thính cấy ghép.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Vật dụng gia đình thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn đối với
  - ◆ Băng dán (tất cả các loại)
  - ◆ Cồn xoa bóp
  - ◆ Mỹ phẩm
  - ◆ Băng gòn và miếng gạc
  - ◆ Tăm bông, bột phấn
  - ◆ Khăn ướt
  - ◆ Nước cây phỉ (Witch hazel)
- Vật dụng gia đình thông thường, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:
  - ◆ Va-zơ-lin trắng
  - ◆ Dầu và kem dưỡng cho da khô
  - ◆ Bột tan và sản phẩm kết hợp bột tan
  - ◆ Chất ô-xy hóa như nước ô-xy già
  - ◆ Carbamide peroxide và sodium perborate
  - ◆ Xà phòng gội đầu không theo toa



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Những chế phẩm bôi da bao gồm thuốc mỡ a-xít salicylic và benzoic, kem, thuốc mỡ hay chất lỏng a-xít salicylic và kem ô-xít kẽm
- Những vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho việc chăm sóc sức khỏe, và thường xuyên và chủ yếu được sử dụng bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với những vật dụng đó

### **Trị liệu vận động**

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ trị liệu vận động cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, các dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ trị liệu vận động giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với châm cứu, thính học, nắn khớp xương và dịch vụ trị liệu ngôn ngữ. Chúng tôi có thể tiền chấp thuận các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Lưu ý: Các dịch vụ phải có sự cho phép trước (sự tiền chấp thuận) có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn lấy thông tin về cách thay đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

### **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả**

Chúng tôi đài thọ dụng cụ chỉnh hình và bộ phận giả nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Vật dụng cần thiết về mặt y tế để phục hồi cách hoạt động của một phần cơ thể (dành riêng cho bộ phận giả)
- Vật dụng cần thiết về mặt y tế để hỗ trợ một phần cơ thể (dành riêng cho dụng cụ chỉnh hình)
- Vật dụng cần thiết về mặt y tế để quý vị thực hiện các sinh hoạt hàng ngày
- Vật dụng hợp lý cho bệnh trạng chung của quý vị

Chúng tôi đài thọ các dụng cụ và dịch vụ chỉnh hình, bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và được kê toa cho quý vị. Vật dụng đó phải được tiền chấp thuận cho quý vị. Bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo nén điều trị vết bỏng và bộ phận giả để phục hồi chức năng hoạt động hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng. Phạm vi bảo hiểm được giới hạn cho vật dụng với chi phí thấp nhất, đủ đáp ứng được nhu cầu y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp.

Lưu ý: Các dịch vụ phải có sự cho phép trước (sự tiền chấp thuận) có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn lấy thông tin về cách thay đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

### ***Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu***

Tiếp liệu cho hậu môn nhân tạo và tiết niệu phải được tiền chấp thuận cho quý vị.

Chúng tôi đòi hỏi túi cho hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi thoát nước dịch, tiếp liệu rửa vết thương và băng keo dính. Chúng tôi không đòi hỏi tiếp liệu nhằm mục đích mang lại sự thoải mái hoặc thuận tiện. Chúng tôi cũng không đòi hỏi các thiết bị hoặc tính năng xa xỉ.

Lưu ý: Các dịch vụ phải có sự cho phép trước (sự tiền chấp thuận) có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn lấy thông tin về cách thay đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

### ***Trị liệu vật lý***

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ trị liệu vật lý cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và dùng các loại thuốc bôi.

### ***Phục hồi chức năng phổi***

Chúng tôi đòi hỏi dịch vụ phục hồi chức năng phổi mà cần thiết về mặt y tế và được Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới chỉ định.

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

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm phòng và bữa ăn tại cơ sở được cấp phép có dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ một ngày.

Chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn cho tháng quý vị bắt đầu dịch vụ tại cơ sở đó và tháng tiếp theo.

### ***Trị liệu ngôn ngữ***

Chúng tôi đòi hỏi cho dịch vụ trị liệu ngôn ngữ mà cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu ngôn ngữ giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với châm cứu, thính học, nắn khớp xương và trị liệu vận động. Chúng tôi có thể tiền chấp thuận cho các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Thử Nghiệm Lâm Sàng Ung Thư

Chúng tôi đòi hỏi cho các dịch vụ có liên quan đến thử nghiệm lâm sàng nghiên cứu về bệnh ung thư nếu đáp ứng được tất cả các điều kiện sau đây:

- Chúng tôi đòi hỏi cho những dịch vụ này nếu những dịch vụ này không liên quan đến thử nghiệm lâm sàng
- Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia vào thử nghiệm lâm sàng theo quy trình thử nghiệm liên quan đến việc điều trị ung thư hoặc những tình trạng đe dọa đến tính mạng khác (một tình trạng mà có thể dẫn đến tử vong trừ khi tiến trình của tình trạng này bị ngăn chặn), như được quyết định theo một trong những cách sau:
  - ◆ Một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente xác định điều này
  - ◆ Quý vị cung cấp cho chúng tôi thông tin y tế và khoa học để đưa ra sự xác định này
- Nếu bất kỳ Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente tham gia vào thử nghiệm lâm sàng và cho quý vị tham gia vào thử nghiệm lâm sàng đó, quý vị phải tham gia vào thử nghiệm lâm sàng thông qua một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente, trừ khi thử nghiệm lâm sàng đó được thực hiện ở bên ngoài tiểu bang nơi quý vị sinh sống
- Thử nghiệm lâm sàng là một Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận

“Thử Nghiệm Lâm Sàng Được Chấp Thuận” có nghĩa là một thử nghiệm lâm sàng giai đoạn I, giai đoạn II, giai đoạn III, hoặc giai đoạn IV liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện, hoặc điều trị bệnh ung thư hay tình trạng đe dọa đến tính mạng khác. Thử nghiệm lâm sàng đó phải đáp ứng một trong các yêu cầu sau:

- Cuộc nghiên cứu hay điều tra được tiến hành theo đơn xin phê duyệt một loại thuốc nghiên cứu mới đang được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ duyệt xét
- Cuộc nghiên cứu hay điều tra là một thử nghiệm về thuốc được miễn nộp đơn xin phê duyệt một loại thuốc nghiên cứu mới
- Cuộc nghiên cứu hay điều tra được chấp thuận hoặc được tài trợ bởi ít nhất một trong các tổ chức sau:
  - ◆ Viện Y Tế Quốc Gia
  - ◆ Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật
  - ◆ Cơ Quan Đặc Trách Nghiên Cứu và Chất Lượng Y Tế



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- ◆ Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid
- ◆ Một nhóm hợp tác hoặc trung tâm của bất kỳ tổ chức nào nêu trên hoặc của Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Cựu Chiến Binh
- ◆ Một tổ chức nghiên cứu phi chính phủ đủ điều kiện được xác định trong các hướng dẫn do Viện Y Tế Quốc Gia đề ra để được cấp ngân khoản tài trợ trung tâm
- ◆ Bộ Cựu Chiến Binh hoặc Bộ Quốc Phòng hoặc Bộ Năng Lượng, nhưng chỉ khi cuộc nghiên cứu hoặc điều tra đã được duyệt xét và chấp thuận thông qua một hệ thống bình duyệt mà Bộ Trưởng Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ xác định đáp ứng tất cả các yêu cầu sau: (1) Có thể tương đương như hệ thống bình duyệt đối với các nghiên cứu và điều tra của Viện Y Tế Quốc gia và (2) đảm bảo duyệt xét khách quan dựa trên các tiêu chuẩn khoa học cao nhất bởi những người có trình độ mà không quan tâm đến kết quả của việc duyệt xét

Chúng tôi không đòi hỏi những dịch vụ được cung cấp chỉ với mục đích thu thập và phân tích dữ liệu.

### **Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến**

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ xét nghiệm và X-quang nội trú và ngoại trú khi cần thiết về mặt y tế. Nhiều thủ thuật hình ảnh tiên tiến, như chụp cắt lớp điện toán (Computed Tomography, CT), chụp cộng hưởng từ (Magnetic Resonance Imaging, MRI) và chụp cắt lớp phát xạ Positron (Positron Emission Tomography, PET) được đòi hỏi dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

### **Các dịch vụ phòng ngừa và sức khỏe, và quản lý bệnh mãn tính**

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ phòng ngừa sau:

- Vắc-xin được Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Chung Ngừa khuyến nghị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến nghị từ chương trình Bright Futures của Cơ Quan Quản Lý Nguồn Tài Nguyên và Dịch Vụ Y Tế
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Viện Y Học và Cơ Quan Quản Lý Nguồn Tài Nguyên và Dịch Vụ Y Tế
- Dịch vụ cai thuốc lá



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Dịch vụ phòng ngừa được khuyến nghị bởi Lực Lượng Đặc Nhiệm Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ A và B

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho Hội Viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ có thể quyết định số con và khoảng cách độ tuổi giữa các con. Các dịch vụ này gồm có tất cả các phương pháp tránh thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm chấp thuận. Là Hội Viên, quý vị có thể chọn một bác sĩ ở gần quý vị và sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần.

Bác sĩ chăm sóc chính (Primary Care Physician, PCP) và các bác sĩ chuyên khoa sản/phụ (OB/GYN) của Kaiser Permanente có thể cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám không liên kết với Kaiser Permanente mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự tiên chấp thuận. Chúng tôi sẽ thanh toán cho bác sĩ hoặc phòng khám đó cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình mà quý vị nhận được.

Lưu ý: Để biết thêm thông tin về dịch vụ phòng ngừa cho trẻ em, xin xem mục "Dịch vụ nhi khoa" ở Chương 4 này.

## Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ kiểm tra sàng lọc và tư vấn về lạm dụng bia rượu và sử dụng ma túy bất hợp pháp. Chúng tôi không đài thọ cho dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, hãy liên hệ với chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần tại quận quý vị. Để tìm số điện thoại miễn cước của chương trình sức khỏe tinh thần tại quận của quý vị một cách trực tuyến, xin truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

## Dịch vụ nhi khoa

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ sau:

- Dịch vụ kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) mà được đề nghị theo các hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị và con quý vị luôn khỏe mạnh. Các dịch vụ này miễn phí cho quý vị.
- Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi, Kaiser Permanente sẽ đài thọ cho các lần thăm khám sức khỏe trẻ em. Thăm khám sức khỏe trẻ em là nhóm các dịch vụ phòng ngừa, kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị toàn diện.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Kaiser Permanente sẽ sắp xếp lịch hẹn và cung cấp dịch vụ chuyên chở để giúp trẻ nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết.
- Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể là các lần khám sức khỏe tổng quát và kiểm tra sàng lọc thường xuyên để giúp bác sĩ phát hiện vấn đề sớm. Khám sức khỏe tổng quát thường xuyên giúp bác sĩ của quý vị tìm xem có bất cứ vấn đề gì về tình trạng sức khỏe, sức khỏe nha khoa, nhãn khoa, thính giác, tâm thần và bất kỳ chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện nào hay không. Kaiser Permanente đài thọ cho các dịch vụ kiểm tra sàng lọc (bao gồm cả phần đánh giá lượng chì trong máu) bất cứ khi nào có nhu cầu, ngay cả khi không vào thời điểm khám sức khỏe tổng quát thường xuyên của quý vị hay con quý vị. Ngoài ra, dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể là các tiêm chủng mà quý vị hoặc con quý vị cần. Kaiser Permanente phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em được ghi danh nhận được các tiêm chủng cần thiết vào bất kỳ lần thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và kiểm tra sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước)
- Khi phát hiện thấy vấn đề sức khỏe thể chất hoặc tâm thần trong lần khám sức khỏe tổng quát hoặc kiểm tra sàng lọc, dịch vụ chăm sóc có thể được cung cấp để giúp khắc phục hoặc làm thuyên giảm tình trạng. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và chúng tôi có trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, Kaiser Permanente sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Các dịch vụ này bao gồm:
  - ◆ Dịch vụ chăm sóc của bác sĩ, y tá cấp cao và chăm sóc tại bệnh viện
  - ◆ Các tiêm chủng để giúp quý vị luôn khỏe mạnh
  - ◆ Trị liệu vật lý, trị liệu âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
  - ◆ Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, có thể là thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế
  - ◆ Điều trị thị lực và thính lực, có thể là mắt kính và dụng cụ trợ thính
  - ◆ Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho chứng rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
  - ◆ Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
  - ◆ Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để chỉnh lại hoặc sửa chữa cấu trúc cơ thể bất thường do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Điều phối việc chăm sóc để giúp quý vị và con quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, ngay cả khi chúng tôi không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Các dịch vụ này bao gồm:
  - ◆ Điều trị và dịch vụ phục hồi chức năng cho sức khỏe tinh thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
  - ◆ Điều trị cho các vấn đề sức khỏe nha khoa, có thể là chỉnh răng

## Phẫu thuật tái tạo

Chúng tôi đòi hỏi:

- Phẫu thuật khi có vấn đề với một bộ phận trên cơ thể quý vị. Vấn đề này có thể bị gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh hay chấn thương. Chúng tôi phẫu thuật để sửa đổi hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để tạo ra một diện mạo bình thường nhất có thể.
- Sau khi cần thiết về mặt y tế phải phẫu thuật cắt bỏ một phần hay toàn bộ một bên vú, chúng tôi sẽ đòi hỏi dịch vụ phẫu thuật tạo hình cho bên vú này và phẫu thuật tạo hình cho vú bên kia để hai bên vú trông giống nhau hơn. Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ giúp giảm sưng sau khi cắt bỏ hạch bạch huyết

Chúng tôi không đòi hỏi những dịch vụ phẫu thuật chỉ dẫn đến sự thay đổi tối thiểu về ngoại hình của quý vị.

## Dịch vụ chuyển giới

Chúng tôi đòi hỏi các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ xác định giới tính) khi cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng các tiêu chí về phẫu thuật tái tạo.

## Dịch vụ nhãn khoa

### *Khám mắt định kỳ*

Chúng tôi đòi hỏi một lần khám mắt định kỳ mỗi 24 tháng một lần. Các lần khám mắt bổ sung được đòi hỏi nếu cần thiết về mặt y tế.

### *Mắt kính*

Chúng tôi đòi hỏi như sau:

- Mắt kính (gọng và tròng) mỗi 24 tháng một lần khi toa kính thuốc của quý vị ít nhất là 0.75 độ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Mắt kính thay thế trong vòng 24 tháng nếu toa kính thuốc của quý vị ít nhất là 0.50 độ hoặc mắt kính của quý vị bị thất lạc, mất cắp, hoặc vỡ (không thể sửa được) và không do lỗi của quý vị. Quý vị phải viết thư giải thích cho chúng tôi biết vì sao mắt kính của quý vị bị thất lạc, mất cắp, hoặc vỡ. Gọng thay thế sẽ có cùng kiểu như gọng cũ (trị giá tối đa \$80) nếu quý vị có cặp kính cũ chưa quá 24 tháng kể từ khi nhận kính.

#### ■ **Tròng kính**

Tròng kính mới hay thay thế được cung cấp bởi nhà cung cấp tròng kính của Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu nhà cung cấp của DHCS không thể cung cấp cho quý vị tròng kính mà quý vị cần, chúng tôi sẽ thu xếp để tròng kính của quý vị được làm tại một phòng kính khác. Quý vị sẽ không phải trả thêm nếu chúng tôi phải thu xếp vì nhà cung cấp của DHCS không thể làm tròng kính cho quý vị.

Nếu quý vị muốn những tròng kính hay đặc điểm mà không được Medi-Cal đài thọ, quý vị có thể phải trả thêm cho phần nâng cấp đó.

#### ■ **Gọng Kính**

Gọng mới hoặc thay thế có giá từ \$80 trở xuống. Nếu quý vị chọn gọng kính trị giá cao hơn \$80, quý vị sẽ phải trả phần tiền chênh lệch giữa chi phí mua gọng kính đó và \$80.

### **Thiết bị hỗ trợ thị lực kém**

Thiết bị hỗ trợ thị lực kém được Medi-Cal đài thọ khi đáp ứng những điều kiện sau:

- Thị lực được điều chỉnh tốt nhất là 20/60 hay nặng hơn ở con mắt khỏe hơn, hoặc có hạn chế tầm nhìn của một con mắt đến 10 độ hay thấp hơn từ điểm cố định.
- Tình trạng gây ra thị lực dưới mức bình thường là tình trạng mãn tính và không thể làm cho thuyên giảm bằng các phương tiện y tế hay phẫu thuật.
- Tình trạng thể chất và tinh thần của người nhận ở mức có thể dự đoán hợp lý rằng phương tiện hỗ trợ sẽ được sử dụng để tăng cường chức năng hàng ngày của người nhận.

Phạm vi bảo hiểm được giới hạn đối với những thiết bị có chi phí thấp nhất và đáp ứng được nhu cầu của Hội Viên. Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các thiết bị khuếch đại điện tử và những thiết bị mà không gắn tròng kính để sử dụng với con mắt đó.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

### **Kính Áp Tròng Đặc Biệt**

Nếu quý vị mắc bệnh trạng mà bác sĩ hoặc bác sĩ nhãn khoa trong mạng lưới quyết định rằng quý vị cần phải đeo kính áp tròng là cần thiết về mặt y tế, chúng tôi sẽ đài thọ kính áp tròng. Các bệnh trạng đủ điều kiện để được đài thọ kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn đối với tật không móng mắt, thiếu thể thủy tinh, giác mạc hình chóp.

Chúng tôi sẽ thay kính áp tròng cần thiết về mặt y tế cho quý vị nếu kính áp tròng của quý vị bị thất lạc hay mất cắp. Quý vị phải viết thư giải thích cho chúng tôi biết kính áp tròng của quý vị bị thất lạc hay mất cắp như thế nào.

Lưu ý: Các chính sách về tròng kính thay thế có thể khác nhau trong các mạng lưới nhà cung cấp của San Francisco Health Plan. Nếu quý vị muốn thông tin về cách thay đổi mạng lưới nhà cung cấp, vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều

### **Chuyên chở y tế không cấp cứu ("NEMT")**

Quý vị được quyền sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, "NEMT") để đến các cuộc hẹn thăm khám của quý vị khi đó là dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần, lạm dụng chất gây nghiện và nhà thuốc bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay taxi, quý vị có thể yêu cầu NEMT từ bác sĩ của quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện chuyên chở phù hợp, đáp ứng nhu cầu của quý vị.

NEMT là xe cứu thương, xe tải chở được băng-ca, xe tải chở được xe lăn hoặc phương tiện chuyên chở đường hàng không. NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hay xe taxi. Kaiser Permanente cho phép quý vị dùng phương tiện NEMT với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám. Điều đó có nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc sức khỏe của quý vị cho phép đưa đón quý vị bằng xe tải chở được xe lăn, chúng tôi sẽ không chi trả cho xe cứu thương. Quý vị chỉ có quyền được chuyên chở đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép bất kỳ loại phương tiện chuyên chở dưới mặt đất nào.

NEMT phải được sử dụng khi:

- Nó cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế theo quyết định cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác; hoặc tình trạng thể chất và y tế của quý vị không cho phép quý vị sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn thăm khám
- Quý vị cần được tài xế giúp đỡ khi đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện chuyên chở hoặc nơi điều trị do tình trạng khuyết tật thể chất hoặc tâm thần



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Nó được yêu cầu bởi một bác sĩ trong mạng lưới và được cho phép trước

Nếu bác sĩ trong mạng lưới của quý vị xác định rằng quý vị cần NEMT, họ sẽ chỉ định một phương tiện NEMT mà đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị để lên lịch đưa đón quý vị.

### ***Giới hạn của NEMT***

Không có giới hạn về việc nhận NEMT để đến hoặc về từ các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được Kaiser Permanente đài thọ khi nhà cung cấp chỉ định dịch vụ đó cho quý vị. Một số dịch vụ nhà thuốc được đài thọ theo NEMT như chuyến đi đến nhà thuốc để lấy thuốc. Để biết thêm thông tin hay để yêu cầu dịch vụ NEMT liên quan đến nhà thuốc, vui lòng gọi cho bác sĩ hay nhà cung cấp của quý vị. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua Kaiser Permanente, chúng tôi sẽ giúp quý vị xếp lịch chuyên chở.

### ***Những trường hợp nào không được áp dụng?***

Dịch vụ chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu tình trạng thể chất và sức khỏe của quý vị cho phép quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế bằng xe hơi, xe buýt, taxi hoặc phương tiện đi lại dễ tiếp cận khác. Phương tiện chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ. Danh sách các dịch vụ được đài thọ được trình bày trong Cẩm Nang Hội Viên này.

### ***Chi Phí cho Hội Viên***

Hội viên không phải trả tiền khi dịch vụ chuyên chở được chúng tôi cho phép.

### ***Chuyên chở không thuộc y tế (“NMT”)***

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở không thuộc y tế (Non-Medical Transportation, “NMT”) khi quý vị:

- Đi đến và về từ cuộc hẹn khám đối với dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal.
- Lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

Kaiser Permanente cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc một phương tiện chuyên chở tư nhân/cộng cộng khác để đưa quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Chúng tôi cho phép loại NMT có chi phí thấp nhất, đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



Chúng tôi sẽ bồi hoàn số dặm khi quý vị thu xếp dịch vụ chuyên chở với phương tiện tư nhân. Chúng tôi sẽ không bồi hoàn khi quý vị sử dụng dịch vụ vận chuyển, vé đi xe buýt, phiếu đi taxi hay vé xe lửa. Đi lại bằng phương tiện tư nhân, và bồi hoàn số dặm, được đài thọ (theo hướng dẫn của Medi-Cal) khi được cho phép trước (trước khi thực hiện chuyến đi). Để yêu cầu sự cho phép và các tiêu chí được sử dụng để đưa ra các quyết định cho phép, xin gọi **1-844-299-6230** (TTY **711**). Nhân viên đại diện cũng có thể trả lời mọi thắc mắc liên quan đến việc bồi hoàn tiền số dặm.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT mà đã được cho phép, vui lòng gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của Kaiser Permanente theo số **1-844-299-6230** ít nhất ba ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị, hoặc gọi sớm nhất có thể khi quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn tất cả các thứ sau đây khi quý vị gọi:

- Thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị
- Ngày và giờ cho cuộc hẹn thăm khám y tế của quý vị
- Địa chỉ nơi quý vị cần đón và địa chỉ nơi đến
- Quý vị cần được đưa đi và đón về không
- Có người đi cùng với quý vị không (ví dụ: cha mẹ/người giám hộ hợp pháp, hoặc người chăm sóc)

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể liên lạc với IHC tại địa phương của họ để yêu cầu dịch vụ NMT.

### ***Giới hạn của NMT***

Không có giới hạn về việc nhận NMT để đến hoặc về từ các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tinh thần hoặc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện khi một nhà cung cấp yêu cầu dịch vụ đó cho quý vị. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị xếp lịch chuyên chở. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được bồi hoàn trực tiếp

### ***Những trường hợp nào không được áp dụng?***

NMT sẽ không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải chở được cáng cứu thương, xe tải chở được xe lăn hoặc một hình thức NEMT khác cần thiết về mặt y tế được yêu cầu để đi đến nơi được cung cấp dịch vụ được đài thọ.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Quý vị cần sự hỗ trợ từ tài xế khi đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện chuyên chở hoặc nơi điều trị do tình trạng khuyết tật thể chất hoặc y tế.
- Quý vị phải ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi phương tiện chuyên chở nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ.

### **Chi Phí cho Hội Viên**

Không mất chi phí khi cần được đưa đón tới một địa điểm để nhận dịch vụ được Kaiser Permanente hoặc Medi-Cal đài thọ.

---

## **Điều phối việc chăm sóc**

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ để giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị có thắc mắc hay quan ngại về sức khỏe của mình hay sức khỏe của con quý vị, xin gọi **1-510-618-5800** và để lại lời nhắn, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

---

## **Dịch vụ và hỗ trợ và dài hạn (“LTSS”)**

Chúng tôi đài thọ các quyền lợi của chương trình dịch vụ và hỗ trợ và dài hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS) sau cho hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn như được mô tả dưới đề mục "Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn" tại mục "Dịch vụ và thiết bị phục hồi và luyện tập chức năng ("trị liệu)" ở phần đầu của Chương 4 này.
- Một Số Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng
  - ◆ Hợp đồng của Chương Trình với San Francisco Health Plan không bao gồm bảo hiểm cho Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên. Chúng tôi sẽ giúp quý vị điều phối việc chăm sóc và cung cấp hỗ trợ dịch vụ chuyên chở khi cần thiết.
  - ◆ Với hội viên dưới 21 tuổi, một số Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng được đài thọ. Dịch vụ được đài thọ cho trẻ em được mô tả dưới đề mục "Dịch vụ nhi khoa" ở phần đầu của Chương 4 này.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

---

## Dịch Vụ Chăm Sóc Người Lớn Tại Cộng Đồng

Dịch Vụ Chăm Sóc Người Lớn Tại Cộng Đồng (Community Based Adult Service, “CBAS”) là một dịch vụ mà quý vị có thể đủ điều kiện nhận được nếu quý vị có những vấn đề sức khỏe mà gây khó khăn cho quý vị để tự chăm sóc bản thân, và quý vị cần được trợ giúp thêm. Các trung tâm CBAS cũng huấn luyện và hỗ trợ cho gia đình và/hoặc người chăm sóc của quý vị.

Để biết thông tin về các dịch vụ CBAS, xin gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan của chúng tôi theo số **1-800-288-5555**. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn được cấp dịch vụ CBAS, San Francisco Health Plan sẽ cho phép các dịch vụ mà đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của quý vị.

---

## Health Homes Program (“HHP”)

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ của Health Homes Program (HHP) cho Hội viên có một số tình trạng sức khỏe mãn tính. Các dịch vụ này nhằm giúp phối hợp giữa dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (“LTSS”) tại cộng đồng cho những Hội Viên mắc các tình trạng mãn tính.

Quý vị có thể được liên hệ nếu quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình. Quý vị cũng có thể gọi cho San Francisco Health Plan hoặc trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc nhân viên phòng khám, để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận các dịch vụ HHP không.

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

- Quý vị mắc một số tình trạng sức khỏe mãn tính. Quý vị có thể gọi cho San Francisco Health Plan để tìm hiểu về các tình trạng đủ tiêu chuẩn; và quý vị đáp ứng một trong số các tiêu chí sau đây:
  - ◆ Quý vị có ba tình trạng mãn tính đủ điều kiện với HHP trở lên
  - ◆ Quý vị nằm viện vào năm ngoái
  - ◆ Quý vị đã đến phòng cấp cứu ba lần trở lên vào năm ngoái; hoặc
  - ◆ Quý vị không có nơi nào để sống.

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

- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời; hoặc
- Quý vị đang cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian quá tháng nhập viện và tháng tiếp theo.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## Các dịch vụ HHP được đài thọ

HHP sẽ chỉ định cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và nhóm chăm sóc mà sẽ làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối việc chăm sóc cho quý vị. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ HHP, bao gồm:

- Điều trị chăm sóc toàn diện
- Điều phối việc chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình
- Giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu thêm, xin gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**).

## Chi Phí cho Hội Viên

Hội Viên không mất chi phí để nhận các dịch vụ HHP.

---

## Các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ ("FFS") hay các chương trình khác

Đôi khi Kaiser Permanente không đài thọ các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận chúng thông qua Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ (Fee-For-Service, FFS) hay thông qua một chương trình khác. Mục này liệt kê các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho Nhân Viên Phụ Trách Tư Cách Hội Đủ Điều Kiện hoặc số điện thoại miễn phí của Medi-Cal **1-800-541-5555** (tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha).

## Các dịch vụ nha khoa

Medi-Cal đài thọ một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng chẩn đoán và phòng ngừa (như kiểm tra, chụp X-quang và làm sạch răng)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Thuốc bôi flo-rua
- Dịch vụ cấp cứu kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị rút tủy chân răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và bào láng gốc răng
- Chăm sóc quanh răng
- Răng giả toàn hàm và bán phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi đến Denti-Cal theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922**). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Denti-Cal tại **denti-cal.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Lưu ý: Dịch vụ gây mê/tê cho một số thủ thuật nha khoa được đài thọ theo các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này. Xem đề mục "Dịch vụ của bác sĩ gây mê/tê" trong phần "Chăm Sóc Ngoại Trú" tại Chương 4 này ("Quyền lợi và dịch vụ") để biết thêm thông tin.

### **Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa**

SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, lưu trú và nội trú sau:

#### ***Dịch vụ ngoại trú:***

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần (đánh giá, lập chương trình, trị liệu, phục hồi và phụ trợ)
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc men
- Dịch vụ tăng cường điều trị ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu
- Điều phối việc chăm sóc tăng cường (Intensive Care Coordination, "ICC")
- Dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive Home-Based Services, "IHBS")
- Trị liệu chăm sóc tạm thời (Therapeutic Foster Care, "TFC")

***Dịch vụ lưu trú:***

- Dịch vụ điều trị lưu trú cho người trưởng thành
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú

***Dịch vụ nội trú:***

- Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ điều trị tâm thần chuyên khoa nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa do chương trình sức khỏe tinh thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho quận. Để biết số điện thoại miễn cước của tất cả các quận một cách trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

## **California Children's Services ("CCS")**

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề sức khỏe mãn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Kaiser Permanente hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng liên quan đến CCS, con quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS tại quận để được đánh giá về tính đủ điều kiện.

Nhân viên của chương trình CCS sẽ quyết định liệu con em quý vị có đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ CCS hay không. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp của CCS sẽ điều trị tình trạng liên quan đến CCS cho con quý vị.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Kaiser Permanente sẽ tiếp tục đòi hỏi các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS như kiểm tra thể chất, tiêm vắc xin và khám sức khỏe cho trẻ em.

Kaiser Permanente không đòi hỏi các dịch vụ mà chương trình CCS cung cấp. Để CCS đòi hỏi các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi hầu hết các tình trạng sức khỏe khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc men, phẫu thuật hoặc phục hồi. CCS đòi hỏi cho trẻ có các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề bệnh thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở môi/hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Liệt não sơ sinh
- Co giật trong một số trường hợp
- Thấp khớp
- Loạn dưỡng cơ
- Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Chấn thương đầu, não hoặc tử sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

Tiểu Bang thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con quý vị sẽ tiếp tục được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Kaiser Permanente. Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs) (bằng tiếng Anh) hay gọi **1-800-464-4000** (TTY 711).

## Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được đài thọ thông qua các chương trình bảo hiểm sức khỏe tinh thần của quận. Để tìm số điện thoại miễn cước của chương trình sức khỏe tinh thần tại quận của quý vị một cách trực tuyến, xin truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (bằng tiếng Anh).

## Chăm sóc dài hạn tại viện

Hợp đồng giữa San Francisco Health Plan và Kaiser Foundation Health Plan, Inc. bao gồm bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng quý vị vào cơ sở và tháng sau đó. Hợp đồng của chúng tôi **không** đài thọ cho thời gian ở lại lâu hơn. Tuy nhiên, nếu quý vị đang nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời tại một cơ sở, quý vị có thể tiếp tục dịch vụ chăm sóc với Kaiser Permanente.

Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ ("FFS") sẽ đài thọ cho thời gian quý vị ở đó nếu thời gian đó lâu hơn tháng sau khi quý vị vào cơ sở đó. Để tìm hiểu thêm, xin gọi đến San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555-877 932 2738** (TTY 711 hoặc **1-800-735-2929**).

## Cầu nguyện hoặc chữa lành tâm linh

Dịch vụ cầu nguyện hay chữa lành tâm linh như được quy định trong Tiêu Đề 22 CCR Mục 51312 hiện được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

## Dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương ("LEA")

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không chịu trách nhiệm bảo hiểm cho các dịch vụ đánh giá của Cơ Quan Giáo Dục Địa Phương (Local Education Agency, LEA) như được



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

quy định trong Tiêu Đề 22 CCR Mục 51360(b) khi được cung cấp cho hội viên đủ điều kiện nhận dịch vụ LEA dựa trên Tiêu đề 22 CCR Mục 51190.1.

### **Các dịch vụ LEA như được quy định trong Tiêu đề 22 CCR Mục 51360**

Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe không chịu trách nhiệm bảo hiểm cho các dịch vụ LEA được cung cấp theo Kế Hoạch Giáo Dục Cá Nhân (Individualized Education Plan, IEP) như được đề ra trong Bộ Luật Giáo Dục, Mục 56340 và tiếp theo, hoặc Kế hoạch Dịch Vụ Gia Đình Cá Nhân (Individualized Family Service Plan, IFSP) như được đề ra trong Mục 95020 của Bộ Luật Chính Phủ hoặc các dịch vụ LEA được cung cấp theo Kế Hoạch Hỗ Trợ và Sức Khỏe Cá Nhân (Individualized Health and Support Plan, IHSP), như được mô tả trong Tiêu đề 22 CCR Mục 51360.

### **Dịch vụ xét nghiệm được cung cấp theo chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein huyết thanh của Tiểu Bang**

Bảo hiểm cho những dịch vụ theo chương trình xét nghiệm alpha-fetoprotein huyết thanh của Tiểu Bang được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal.

### **Chăm Sóc Sức Khỏe Nhi Khoa Trong Ngày**

Bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhi khoa trong ngày được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

### **Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu như được quy định ở Tiêu Đề 22 CCR các Mục 51185 và 51351**

Dịch vụ quản lý trường hợp mục tiêu như được quy định ở Tiêu Đề 22 CCR các Mục 51185 và 51351 Vui lòng liên hệ với quận của quý vị để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này.

---

## **Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Kaiser Permanente hoặc Medi-Cal**

Có một số dịch vụ mà cả Kaiser Permanente và Medi-Cal đều sẽ không đài thọ, bao gồm:

- Một số loại thăm khám và dịch vụ
- Vật dụng tiện nghi hoặc tiện ích



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Dịch vụ thẩm mỹ
- Tiếp liệu dùng một lần
- Dịch vụ thử nghiệm
- Các dịch vụ sinh sản (bao gồm các dịch vụ chữa trị vô sinh, thụ tinh nhân tạo và dịch vụ hỗ trợ sinh sản bằng công nghệ)
- Điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc
- Các vật dụng và dịch vụ không phải là các vật dụng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Trị liệu xoa bóp
- Dịch vụ chăm sóc cá nhân
- Phẫu thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản
- Vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ
- Các dịch vụ không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm liên bang chấp thuận
- Các dịch vụ được thực hiện bởi những người không có giấy phép
- Các dịch vụ liên quan đến một dịch vụ không được đài thọ

Đọc từng mục dưới đây để tìm hiểu thêm hoặc gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**).

### ***Một số loại thăm khám và dịch vụ***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các loại thăm khám và dịch vụ cần thiết:

- Để có hoặc giữ việc làm
- Để có bảo hiểm
- Để lấy bất kỳ loại giấy phép nào
- Theo lệnh của tòa án, hoặc cho tạm tha hoặc quản chế

Trường hợp loại trừ này không áp dụng nếu một bác sĩ trong mạng lưới nhận thấy rằng các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

### ***Vật dụng tiện nghi hoặc tiện ích***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các thiết bị hoặc tính năng nhằm mang lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ. Bao gồm các vật dụng với mục đích duy nhất là giúp đem lại cảm giác thoải mái hoặc thuận tiện cho Hội Viên, gia đình của Hội Viên, hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của Hội Viên. Quy tắc loại trừ này không áp dụng cho máy hút sữa cấp bán lẻ được cung cấp cho phụ nữ sau khi mang thai.

### ***Dịch vụ thẩm mỹ***

Bảo hiểm Med-Cal không bao gồm các dịch vụ dùng để thay đổi diện mạo của quý vị (gồm cả thủ tục giải phẫu trên những phần bình thường của cơ thể để thay đổi diện mạo). Trường hợp loại trừ này không áp dụng đối với các bộ phận giả được đài thọ:

- Thủ thuật cấy ghép tinh hoàn như một phần trong dịch vụ phẫu thuật tái tạo được đài thọ
- Vú giả cần có sau khi phẫu thuật cắt bỏ toàn bộ vú hay phẫu thuật cắt bỏ khối u ở vú
- Bộ phận giả để thay thế cho một phần hoặc toàn bộ phần khuôn mặt bên ngoài

### ***Tiếp liệu dùng một lần***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những tiếp liệu dùng một lần tại nhà sau đây: băng cá nhân, gạc, băng keo, thuốc sát trùng, vải gạc băng bó và băng loại Ace. Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho tiếp liệu dùng một lần được cung cấp như một phần của các quyền lợi sau được mô tả trong Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ") của Cẩm Nang Hội Viên này:

- Điều trị bằng thẩm tách/ lọc máu
- Thiết bị y khoa lâu bền
- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế
- Thuốc theo toa



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

### ***Dịch vụ thử nghiệm***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ thử nghiệm là thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang được thử nghiệm trong phòng thí nghiệm hoặc trên động vật, nhưng chưa sẵn sàng để thử nghiệm ở người.

### ***Dịch vụ sinh sản***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ để giúp một người mang thai, bao gồm cả dịch vụ điều trị vô sinh, thụ tinh nhân tạo và dịch vụ hỗ trợ sinh sản bằng công nghệ.

### ***Điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các vật dụng và dịch vụ phục vụ mục đích quảng bá, phòng ngừa hoặc điều trị rụng tóc hoặc mọc tóc khác.

### ***Các vật dụng và dịch vụ mà không phải là các vật dụng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các vật dụng mà không phải là vật dụng hay dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: chúng tôi không đài thọ:

- Dạy cách cư xử và nghi thức
- Dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ để phát triển kỹ năng lập kế hoạch như hoạch định sinh hoạt hàng ngày và lập kế hoạch cho công việc hoặc dự án
- Vật dụng và dịch vụ có mục đích nâng cao kiến thức học thuật hoặc kỹ năng
- Dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ để tăng trí thông minh
- Dạy học hoặc dạy kèm cho các kỹ năng như ngữ pháp, toán học và quản lý thời gian
- Dạy quý vị biết đọc, cho dù quý vị có bị chứng khó đọc hay không
- Trắc nghiệm giáo dục
- Dạy mỹ thuật, khiêu vũ, cưỡi ngựa, âm nhạc, trò chơi, hoặc bơi lội, ngoại trừ quy định loại trừ này dành cho phương pháp "dạy chơi" không áp dụng cho các dịch vụ thuộc một phần của chương trình điều trị sức khỏe hành vi và được đài thọ theo phần "Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi" ở Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ")
- Dạy kỹ năng để làm việc hoặc hướng nghiệp



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Đào tạo hướng nghiệp hoặc dạy kỹ năng hướng nghiệp
- Các chương trình học phát triển chuyên môn
- Huấn luyện cho một việc làm cụ thể hoặc tư vấn về việc làm
- Sửa đổi nhà hoặc xe của quý vị
- Phương pháp trị liệu dưới nước và những phương pháp trị liệu bằng nước khác Trường hợp loại trừ đối với phương pháp trị liệu dưới nước và phương pháp trị liệu bằng nước khác không áp dụng cho các dịch vụ trị liệu thuộc một phần của chương trình điều trị vật lý trị liệu và được đài thọ như một phần của các quyền lợi sau theo Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ"):
  - ◆ Chăm sóc sức khỏe tại gia
  - ◆ Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
  - ◆ Dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng
  - ◆ Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

### ***Trị liệu xoa bóp***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm trị liệu xoa bóp. Loại trừ này không áp dụng cho các dịch vụ trị liệu thuộc một phần của chương trình điều trị vật lý trị liệu và được đài thọ như một phần của các quyền lợi sau theo Chương 4 ("Quyền lợi và dịch vụ") của Cẩm Nang Hội Viên này:

- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Dịch vụ tập luyện và phục hồi chức năng
- Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

### ***Dịch vụ chăm sóc cá nhân***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ mà không cần thiết về mặt y tế như giúp đỡ trong sinh hoạt hàng ngày (ví dụ: đi bộ, vào giường, ra khỏi giường, tắm rửa, mặc quần áo, cho ăn, vệ sinh và uống thuốc). Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho việc giúp đỡ trong các sinh hoạt hàng ngày được cung cấp như một phần trong phạm vi bảo hiểm mô tả trong các mục sau:

- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn/trung gian/bán cấp

### ***Phẫu thuật khôi phục khả năng sinh sản sau khi triệt sản***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ để phục hồi khả năng sinh sản sau khi đã tự nguyện giải phẫu để ngừa thai.

### ***Vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các vật dụng và dịch vụ chăm sóc bàn chân mà không cần thiết về mặt y tế.

### ***Các dịch vụ không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm liên bang chấp thuận***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các loại thuốc, thuốc bổ, xét nghiệm, vắc-xin, thiết bị, vật liệu phóng xạ và bất kỳ dịch vụ nào khác được luật pháp yêu cầu phải có sự chấp thuận của Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm liên bang (Food and Drug Administration, “FDA”) để được bán ở Hoa Kỳ nhưng không được FDA chấp thuận. Quy tắc loại trừ này không áp dụng cho các trường hợp sau:

- Các dịch vụ cấp cứu được đài thọ nhận được ở Canada hoặc Mexico
- Các dịch vụ được đài thọ theo “Thử nghiệm lâm sàng ung thư” ở Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên này
- Các dịch vụ được cung cấp như một phần của các dịch vụ điều tra được đài thọ theo mô tả trong Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên này

### ***Các dịch vụ được thực hiện bởi những người không có giấy phép***

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm các dịch vụ được thực hiện một cách an toàn và hiệu quả bởi những người không cần giấy phép hoặc giấy chứng nhận do tiểu bang cấp để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và trong trường hợp tình trạng của Hội Viên không đòi hỏi các dịch vụ phải do nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe có giấy phép cung cấp.

Trường hợp loại trừ này không áp dụng cho các dịch vụ được đài thọ theo đề mục “Điều trị sức khỏe hành vi” thuộc “Dịch vụ phục hồi và luyện tập chức năng” tại Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên này.

### ***Các dịch vụ liên quan đến một dịch vụ không được đài thọ***

Khi một dịch vụ không được đài thọ, tất cả các dịch vụ liên quan đến dịch vụ không được đài thọ sẽ bị loại trừ. Quy tắc loại trừ này không áp dụng cho việc điều trị các biến chứng từ các dịch vụ không được đài thọ, nếu các biến chứng đó sẽ được Medi-Cal



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



đài thọ. Ví dụ: nếu quý vị có phẫu thuật thẩm mỹ không được đài thọ, chúng tôi sẽ không đài thọ cho các dịch vụ mà quý vị nhận được để chuẩn bị cho phẫu thuật hoặc chăm sóc theo dõi. Nếu sau đó quý vị bị biến chứng đe dọa tính mạng như nhiễm trùng nghiêm trọng, quy tắc loại trừ này sẽ không được áp dụng và chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ cần thiết để điều trị biến chứng, miễn là các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.

***Dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì ở trẻ em được cung cấp bởi các ban y tế quận.***

Vui lòng liên lạc với quận của quý vị để biết thông tin về dịch vụ quản lý trường hợp ngộ độc chì.

---

## Điều phối quyền lợi

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ để giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của con mình, xin gọi **1-800-430-4263 (TTY 711)**.

---

## Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

Kaiser Permanente có một quy trình nghiêm ngặt để theo dõi và đánh giá bằng chứng lâm sàng về những công nghệ y khoa mới là những phương pháp điều trị và xét nghiệm. Các bác sĩ trong mạng lưới sẽ quyết định liệu những công nghệ y khoa mới được chứng minh an toàn và hiệu quả trong những nghiên cứu lâm sàng được công bố, bình duyệt có thích hợp về mặt y tế cho bệnh nhân của họ hay không.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

# 5. Quyền và trách nhiệm

Là Hội Viên của Kaiser Permanente, quý vị có một số quyền và trách nhiệm. Chương này giải thích về các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng có các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền được nhận với tư cách là Hội Viên của Kaiser Permanente.

---

## Quyền của quý vị

Hội viên của Kaiser Permanente có những quyền sau:

- Được đối xử tôn trọng, được đưa ra cân nhắc về các quyền riêng tư và nhu cầu duy trì bảo mật thông tin y tế của mình
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, và quyền và trách nhiệm của hội viên
- Được chọn nhà cung cấp chăm sóc chính trong mạng lưới của chúng tôi
- Được tiếp cận kịp thời Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới
- Được tham gia vào việc đưa ra quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị
- Được biết tên của những người chăm sóc cho quý vị và loại hình đào tạo của họ
- Được chăm sóc ở một nơi an toàn, an ninh, vệ sinh và dễ tiếp cận
- Được lấy ý kiến thứ hai bất cứ lúc nào từ một bác sĩ trong mạng lưới
- Được đưa ra phản nàn, bằng lời nói hoặc văn bản về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được
- Được điều phối việc chăm sóc



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Được yêu cầu khiếu nại các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hay quyền lợi
- Được nhận dịch vụ thông dịch cho ngôn ngữ của mình
- Được nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác
- Được lập bản chỉ dẫn trước
- Được yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu dịch vụ hay quyền lợi bị từ chối. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với chúng tôi và không hài lòng với quyết định được đưa ra. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không nhận được quyết định trong vòng 30 ngày về khiếu nại mà quý vị đã nộp với chúng tôi. Điều này bao gồm thông tin về các trường hợp mà có thể yêu cầu phiên điều trần cấp tốc
- Được quyền tiếp cận, và nếu pháp luật cho phép, nhận bản sao, điều chỉnh hoặc sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị
- Được rút tên ghi danh khỏi San Francisco Health Plan và chuyển sang một chương trình chăm sóc có quản lý khác ở quận nơi quý vị sinh sống
- Được tiếp cận các dịch vụ chỉ cần Sự Đồng Ý của Trẻ vị Thành Niên
- Được nhận các tài liệu bằng văn bản thông báo cho Hội Viên dưới định dạng thay thế (bao gồm chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn và định dạng âm thanh) theo yêu cầu và kịp thời cho định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế (Welfare and Institutions, W&I) Mục 14182 (b)(12)
- Không bị kèm chế hay tách biệt bằng bất cứ hình thức nào để ép buộc, kỷ luật, vì lý do thuận tiện hoặc để trả thù
- Được thảo luận thông tin một cách trung thực về các lựa chọn và phương pháp điều trị thay thế có sẵn, được trình bày phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm.
- Được nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu chúng được chỉnh sửa hoặc sửa đổi, như được quy định trong 45 Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR ) §164.524 và 164.526
- Được tự do thực thi các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách Kaiser Permanente, nhà cung cấp hoặc Tiểu bang đối xử với quý vị



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Để tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Nhà Hộ Sinh Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang, các Phòng Khám Y Tế cho Người Da Đỏ, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Nông Thôn, dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu, theo luật pháp liên bang

---

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của Kaiser Permanente có những trách nhiệm sau:

- Đọc Cẩm Nang Hội Viên này để hiểu rõ quý vị có những quyền lợi bảo hiểm nào và cách nhận dịch vụ
- Sử dụng thẻ nhận dạng (Identification, ID) đúng cách. Mang theo thẻ ID Kaiser Permanente, thẻ ID có ảnh và thẻ ID Medi-Cal khi quý vị đi thăm khám để được chăm sóc
- Giữ đúng hẹn
- Cho nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP) biết về tiền sử bệnh và tình trạng sức khỏe của quý vị
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc mà quý vị và PCP đã thống nhất
- Hiểu rõ ảnh hưởng của lối sống đối đến sức khỏe của mình
- Quan tâm và tôn trọng các bác sĩ trong mạng lưới, các nhân viên y tế khác và Hội Viên
- Thanh toán chi phí cho những dịch vụ mà không được Medi-Cal đài thọ
- Giải quyết các vấn đề bằng các phương cách được mô tả trong Cẩm Nang Hội Viên này
- Báo cho chúng tôi biết nếu quý vị được cho nhập viện vào một bệnh viện ngoài mạng lưới

---

## Thông báo thực hành quyền riêng tư

BẢN TUYÊN BỐ MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA KAISER PERMANENTE VỀ DUY TRÌ TÍNH BẢO MẬT CỦA HỒ SƠ Y TẾ HIỆN CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Kaiser Permanente sẽ bảo vệ tính riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information, "PHI") của quý vị. Chúng tôi cũng yêu cầu tất cả các nhà cung cấp có hợp đồng với chúng tôi đều phải bảo vệ quyền riêng tư cho PHI của quý vị. PHI của quý vị là những thông tin có thể nhận dạng cá nhân (qua lời nói, văn bản và điện tử), về sức khỏe của quý vị, những dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị được cung cấp và về những khoản thanh toán chi phí y tế của quý vị.

Thường thì quý vị có thể xem và lấy bản sao PHI của mình, sửa lỗi hoặc cập nhật PHI của quý vị và yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị danh sách một số trường hợp chúng tôi phải tiết lộ PHI của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu việc trao đổi thông tin bảo mật được gửi đến một địa điểm khác với địa chỉ thông thường của quý vị hoặc bằng cách gửi khác với cách thông thường.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc cho người khác xem PHI của quý vị vì lý do chăm sóc, nghiên cứu y tế, thanh toán chi phí hoặc điều hành hoạt động chăm sóc sức khỏe, như để nghiên cứu hoặc đánh giá chất lượng chăm sóc và dịch vụ. Ngoài ra, theo luật pháp, chúng tôi cũng có thể trao PHI của quý vị cho chính phủ hoặc cung cấp thông tin này trong các vụ kiện pháp lý.

Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì bất kỳ mục đích nào khác nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị (hoặc của người được quý vị chỉ định làm đại diện cho quý vị), trừ các trường hợp được trình bày trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư (xin xem dưới đây) và trong các quy định về quyền riêng tư của Medi-Cal. Quý vị không bắt buộc phải chấp thuận cho phép sử dụng PHI của quý vị vào mục đích khác.

Nếu quý vị thấy có người nào sử dụng thông tin của quý vị không đúng cách, xin liên lạc với Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) hoặc gọi cho Viên Chức phụ trách Quyền Riêng Tư của Ban Dịch Vụ Y Tế California theo số **1-866-866-0602** Lựa chọn 1 (TTY **1-877-735-2929**). Quý vị cũng có thể gửi email cho Ban Dịch Vụ Y Tế California đến **privacyofficer@dhcs.ca.gov**.

Đây chỉ là bản tóm lược về một số cách thực hành chính của chúng tôi về quyền riêng tư. THÔNG BÁO THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA CHÚNG TÔI, CUNG CẤP THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ CÁC CÁCH THỰC HÀNH QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA CHÚNG TÔI VÀ CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ LIÊN QUAN ĐẾN PHI CỦA QUÝ VỊ, HIỆN CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ THEO YÊU CẦU. Để nhận bản sao, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Ngoài ra, quý vị cũng có thể tìm thấy thông báo này tại một cơ sở của Kaiser Permanente hoặc trên mạng tại **kp.org** (bằng tiếng Anh).



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

---

## Thông báo về luật

Nhiều luật áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được đưa vào hoặc được giải thích trong Cẩm Nang Hội Viên này. Các luật chính áp dụng cho Cẩm Nang Hội Viên này là các luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các luật khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể áp dụng.

---

## Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên chi trả cuối cùng

Đôi khi một ai đó khác phải trả trước cho các dịch vụ mà Kaiser Permanente cung cấp hay thu xếp cho quý vị. Ví dụ như nếu quý vị bị tai nạn ô tô hoặc nếu quý vị bị thương khi làm việc, bảo hiểm hoặc bảo hiểm Bồi Thường Người Lao Động phải chi trả trước.

Ban Dịch Vụ Y Tế California có quyền và nghĩa vụ thu tiền cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên chi trả đầu tiên. Nếu quý vị bị chấn thương và người khác phải chịu trách nhiệm về chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu bồi thường. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến:

- Personal Injury Program tại <http://dhcs.ca.gov/PI> (bằng tiếng Anh)
- Workers Compensation Recovery Program tại <http://dhcs.ca.gov/WC> (bằng tiếng Anh)

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

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp và các quy định của liên bang và tiểu bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người hưởng bảo hiểm. Kaiser Permanente sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal là bên chi trả cuối cùng.

Nếu quý vị có bảo hiểm Medicare, quý vị phải cho chúng tôi biết. Chương trình Medicare có thể phải trả tiền cho một số dịch vụ mà quý vị được chúng tôi cấp. Medi-Cal luôn luôn trả sau cùng.

Hội viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, "OHC") được cung cấp cho họ miễn phí. Theo luật, hội viên phải dùng hết mọi dịch vụ do OHC cung cấp trước khi sử dụng dịch vụ thông qua Medi-Cal. Nếu quý vị không nộp đơn xin hoặc duy trì OHC miễn phí hoặc do tiểu bang chi trả, các quyền lợi và/hoặc tình trạng hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



dừng lại. Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu hội viên Medi-Cal báo cáo bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Để báo cáo hay thay đổi bảo hiểm sức khỏe tư nhân, xin vào <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> (bằng tiếng Anh). Hay thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Hoặc gọi **1-800-541-5555** (TTY/TDD **1-800-430-7077** hay **711**). Bên ngoài California, xin gọi **1-916-636-1980**. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi cho OHC của mình kịp thời và vì điều này, quý vị nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ điều kiện nhận, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS.

---

## Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản

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

Để tìm hiểu thêm về việc thu hồi nợ từ tài sản, xin vào <http://dhcs.ca.gov/er> (bằng tiếng Anh). Hoặc gọi **1-916-650-0490** hay yêu cầu được tư vấn pháp lý.

---

## Thông Báo Quyết Định

Kaiser Permanente sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, NOA) bất kỳ khi nào chúng tôi từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị luôn có thể nộp đơn khiếu nại. Xem mục Khiếu Nại ở Chương 6 để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn Khiếu Nại. Khi chúng tôi gửi NOA cho quý vị, thông báo này sẽ cho quý vị biết về mọi quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đưa ra.

---

## Thông báo về các trường hợp bất thường

Nếu có điều gì xảy ra làm giới hạn khả năng của chúng tôi trong việc cung cấp và thu xếp các dịch vụ chăm sóc cho quý vị, ví dụ như một thảm họa lớn, chúng tôi sẽ dồn mọi nỗ lực để mang đến cho quý vị sự chăm sóc cần thiết qua các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới và các cơ sở thuộc mạng lưới hiện có. Nếu quý vị ở trong tình trạng y tế cấp cứu, hãy đến bệnh viện gần nhất. Quý vị được đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu như được giải thích ở mục "Dịch vụ cấp cứu".



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)



---

## Thông báo về việc quản lý quyền lợi của quý vị

Quý vị phải điền bất cứ mẫu đơn nào mà chúng tôi yêu cầu trong tiến trình điều hành bình thường của chúng tôi. Ngoài ra, chúng tôi cũng thiết lập những tiêu chuẩn (chính sách và thủ tục) để cung cấp dịch vụ cho quý vị tốt hơn.

Nếu chúng tôi có đưa ra ngoại lệ về các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này cho quý vị hay cho người nào khác, chúng tôi không bắt buộc phải làm điều tương tự cho quý vị hay cho người nào khác trong tương lai.

Nếu chúng tôi không thực thi phần nào trong Cẩm Nang Hội Viên này, không có nghĩa là chúng tôi miễn áp dụng các điều khoản của Cẩm Nang Hội Viên này. Chúng tôi có quyền thực thi các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này bất cứ lúc nào.

---

## Thông báo về các sửa đổi trong Cẩm Nang Hội Viên này

Chúng tôi, với sự cho phép của San Francisco Health Plan, có thể sửa đổi nội dung Cẩm Nang Hội Viên này bất kỳ lúc nào. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết bằng văn bản 30 ngày trước khi những sửa đổi này diễn ra.

---

## Thông báo về chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi

Đối với các tranh chấp giữa quý vị và chúng tôi, The Permanente Medical Group, hoặc Kaiser Foundation Hospitals, mỗi bên phải tự trả các chi phí và lệ phí của mình. Những chi phí và lệ phí này gồm có chi phí và lệ phí luật sư và người bảo vệ quyền lợi.

---

## Thông báo cho biết Cẩm Nang Hội Viên có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Hội Viên

Các điều khoản trong Cẩm Nang Hội Viên này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với quý vị khi quý vị chọn được chỉ định với Kaiser Permanente thông qua San Francisco Health Plan.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

---

## Thông báo cho biết San Francisco Health Plan không phải là đại lý của chúng tôi

San Francisco Health Plan không phải là đại lý hay bên đại diện của Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

---

## Thông báo về quyền lợi bảo hiểm của quý vị

Chúng tôi có thể gửi cho quý vị thông tin cập nhật về quyền lợi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi những thông tin này đến địa chỉ mới nhất của quý vị mà chúng tôi giữ trong hồ sơ. Nếu quý vị chuyển nhà hoặc có địa chỉ mới, hãy cho chúng tôi biết địa chỉ mới của quý vị càng sớm càng tốt, bằng cách gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Ngoài ra, quý vị cũng cần báo cho Nhân Viên phụ trách Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện của Quận và San Francisco Health Plan biết địa chỉ mới của quý vị.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

## 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể có với Kaiser Permanente:

- **Than phiền** (hoặc **phàn nàn**) khi quý vị gặp vấn đề với Kaiser Permanente hoặc nhà cung cấp, hay với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp
- **Khiếu nại** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc không đài thọ hoặc thay đổi dịch vụ của quý vị

Quý vị có thể sử dụng quy trình phàn nàn và khiếu nại của Kaiser Permanente để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Quý vị cũng có thể liên lạc với San Francisco Health Plan thay vì Kaiser Permanente. Việc sử dụng quy trình phàn nàn của Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan sẽ không làm mất bất kỳ quyền hợp pháp nào của quý vị. Cả Kaiser Permanente và San Francisco Health Plan đều sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì đã than phiền với chúng tôi. Cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả Hội Viên.

Nếu than phiền hay khiếu nại của quý vị vẫn không được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả. Quý vị có thể yêu cầu Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (Department of Managed Health Care, “DMHC”) duyệt xét than phiền của quý vị hay tiến hành thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, “IMR”). Quý vị có thể gọi đến Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California (“DMHC”) theo số **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891** hay **711**) hoặc truy cập trang mạng của DMHC theo số **www.dmhc.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Phòng Thanh Tra Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) California cũng có thể trợ giúp. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị đã chuyển đi và đang gặp rắc rối trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị đến quận mới. Quý vị có thể gọi đến Phòng Thanh Tra từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Quý vị cũng có thể nộp đơn phản nàn về điều kiện hội đủ Medi-Cal với văn phòng phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện tại quận của quý vị. Nếu quý vị không chắc nên nộp đơn phản nàn cho ai, hãy gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

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

---

## Than phiền

Than phiền (hay phản nàn) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được từ Kaiser Permanente hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn về thời gian nộp đơn than phiền.

Nếu quý vị có thể nộp đơn than phiền Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan bất kỳ lúc nào qua điện thoại, viết thư, nộp trực tiếp hoặc trực tuyến.

- **Qua điện thoại:**

- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Hãy cho chúng tôi biết số hồ sơ y tế, tên của quý vị và lý do quý vị than phiền
- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ 30 chiều (TTY **1-800-735-2929** hoặc **711**). Cho họ biết số ID San Francisco Health Plan, tên của quý vị và lý do than phiền của quý vị

- **Gửi thư:**

- ◆ Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Ngoài ra, văn phòng bác sĩ của quý vị cũng sẽ có sẵn các mẫu đơn than phiền. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào mẫu đơn. Đảm bảo chắc chắn là quý vị có điền tên, số hồ sơ y tế của quý vị và lý do quý vị than phiền vào mẫu đơn. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Gửi mẫu đơn này qua đường bưu điện đến văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại một cơ sở thuộc mạng lưới Kaiser Permanente (xem **kp.org/facilities** [bằng tiếng Anh] để biết địa điểm)
- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)** và yêu cầu được gửi đến một mẫu đơn. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào. Nhớ ghi tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và lý do than phiền của quý vị.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Cho họ biết điều gì đã xảy ra và cách họ có thể giúp quý vị. Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

San Francisco Health Plan Service Center  
7 Spring Street  
San Francisco, CA 94104

- **Trực tiếp:**
  - ◆ Hoàn tất mẫu đơn Than phiền hoặc mẫu Yêu Cầu/Yêu Cầu Thanh Toán Quyền Lợi tại văn phòng dịch vụ hội viên tại một cơ sở thuộc mạng lưới
  - ◆ Điền vào mẫu đơn tại Trung Tâm Dịch Vụ San Francisco Health Plan tại 7 Spring Street, San Francisco, CA 94104
- **Trực tuyến:**
  - ◆ Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)
  - ◆ Truy cập trang mạng của San Francisco Health Plan tại **www.sfhp.org**

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm sự trợ giúp từ San Francisco Health Plan. Họ cũng có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị đã nộp đơn than phiền với San Francisco Health Plan, họ sẽ làm việc với quý vị và Kaiser Permanente để giải quyết vấn đề. Để tìm hiểu thêm về quy trình phân nản của San Francisco Health Plan, xin gọi cho họ theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi một lá thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị đã nộp đơn phân nản với San Francisco Health Plan, họ sẽ hồi đáp theo cùng khung thời gian. Nếu quý vị gọi cho chúng tôi để phân nản về vấn đề không liên quan đến bảo hiểm y tế, sự cần thiết về mặt y tế hoặc điều trị thử nghiệm hoặc điều tra nghiên cứu, và đơn phân nản của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo thì quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị hay bác sĩ của quý vị muốn Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ giải quyết than phiền có thể đưa tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, xin gọi cho Kaiser Permanente theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** hay



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**). Chúng tôi hay San Francisco Health Plan. Sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ lúc nhận được than phiền của quý vị.

## Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại là yêu cầu Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan duyệt xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về việc đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi gửi thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, “NOA”) cho quý vị để thông báo rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định đó của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. PCP của quý vị hay nhà cung cấp khác cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được. Tuy nhiên, nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục được điều trị, quý vị phải yêu cầu khiếu nại trong vòng 10 ngày lịch kể từ ngày NOA được giao cho quý vị, hoặc trước ngày Kaiser Permanente cho biết là các dịch vụ sẽ dừng lại. Khi quý vị yêu cầu một khiếu nại trong những trường hợp này, việc điều trị sẽ tiếp tục theo yêu cầu của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thanh toán chi phí cho dịch vụ nếu quyết định cuối cùng từ chối hay thay đổi dịch vụ.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại thông qua Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan qua điện thoại, bằng văn bản, nộp trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:**

- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Hãy cho chúng tôi biết số hồ sơ y tế, tên của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại
- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên của San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ 30 chiều (TTY **1-800-735-2929** hoặc **711**). Cho họ biết số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, tên của quý vị và dịch vụ mà quý vị yêu cầu khiếu nại.

- **Gửi thư:**

- ◆ Gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Ngoài ra, văn phòng bác sĩ của quý vị cũng sẽ có sẵn các mẫu đơn than phiền. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin vào mẫu đơn. Đảm bảo chắc chắn là quý vị có điền tên, số hồ sơ y tế của quý vị và lý do quý vị than phiền vào mẫu



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



đơn. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Gửi mẫu đơn này qua đường bưu điện đến văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại một cơ sở thuộc mạng lưới Kaiser Permanente (xem [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) [bằng tiếng Anh] để biết địa điểm)

- ◆ Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**) và yêu cầu được gửi đến một mẫu đơn. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào. Nhớ ghi tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị khiếu nại. Cho họ biết điều gì đã xảy ra và cách họ có thể giúp quý vị. Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

San Francisco Health Plan Service Center  
7 Spring Street  
San Francisco, CA 94104

- **Trực tiếp:**

- ◆ Hoàn tất mẫu đơn khiếu nại tại văn phòng Dịch Vụ Hội Viên tại một cơ sở thuộc mạng lưới
- ◆ Điền vào mẫu đơn tại Trung Tâm Dịch Vụ San Francisco Health Plan tại 7 Spring Street, San Francisco, CA 94104

- **Trực tuyến:**

- ◆ Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)
- ◆ Truy cập trang mạng của San Francisco Health Plan tại [www.sfhp.org](http://www.sfhp.org)

Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn khiếu nại, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm sự trợ giúp từ San Francisco Health Plan. Họ cũng có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với San Francisco Health Plan, họ sẽ làm việc với quý vị và Kaiser Permanente để giải quyết vấn đề. Để tìm hiểu thêm về quy trình phân nân của San Francisco Health Plan, xin gọi cho họ theo số **1-800-288-5555** (TTY **711** hoặc **1-800-735-2929**).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi đối với khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với San Francisco Health Plan, họ sẽ hồi đáp theo cùng khung thời gian. Nếu chúng tôi không thông báo quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)



30 ngày, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và một thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan đưa ra quyết định nhanh vì thời gian chờ giải quyết khiếu nại có thể đưa tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, xin gọi cho chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, hay gọi cho San Francisco Health Plan theo số **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**. Chúng tôi hay San Francisco Health Plan sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ lúc nhận được khiếu nại của quý vị về việc chúng tôi có xử lý cấp tốc khiếu nại của quý vị hay không.

---

## Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại và nhận được thư từ chúng tôi hay San Francisco Health Plan thông báo cho quý vị rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị không nhận được thư thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi và đã quá 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Ban Dịch vụ Xã Hội (California Department of Social Services, “CDSS”), và một thẩm phán sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị
- Nộp đơn xin thủ tục Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế (DMHC) để yêu cầu duyệt xét quyết định hay yêu cầu một thủ tục **Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập** (“IMR”) từ DMHC. Trong thủ tục IMR của DMHC, một bác sĩ bên ngoài, không thuộc Kaiser Permanente hay San Francisco Health Plan sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. DMHC có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TTY (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Quý vị cũng có thể tìm thấy mẫu đơn xin Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền và hướng dẫn trực tuyến tại trang mạng của DMHC: **www.dmhc.ca.gov** (bằng tiếng Anh).

Quý vị không phải trả tiền cho Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hay IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên điều trần cấp Tiểu bang là quyết định chính thức.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Các mục dưới đây sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang hoặc IMR.

---

## Than Phiên và Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”) với Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế

IMR là khi chuyên viên duyệt xét bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tiến hành duyệt xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, quý vị phải nộp đơn khiếu nại trước với chúng tôi hay San Francisco Health Plan trước. Nếu quý vị không nhận được thông báo từ chúng tôi trong vòng 30 ngày theo lịch, hay nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi, lúc đó quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu tiến hành IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thư thông báo về quyết định đối với khiếu nại. Quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, vì vậy nếu quý vị muốn thủ tục IMR và Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy nộp đơn than phiền sớm nhất có thể. Xin hãy nhớ, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định từ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là quyết định chung cuộc.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay lập tức mà không cần phải nộp đơn khiếu nại trước. Đó là trong những trường hợp khi vấn đề sức khỏe của quý vị mang tính khẩn cấp hoặc yêu cầu đã bị từ chối vì việc điều trị được coi là mang tính thử nghiệm hoặc điều tra nghiên cứu.

Nếu than phiền của quý vị với DMHC không đủ tiêu chuẩn với IMR, DMHC sẽ duyệt xét than phiền của quý vị để bảo đảm chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ. Chúng tôi phải tuân thủ các quyết định IMR và duyệt xét của DMHC.

Đoạn văn dưới đây cung cấp cho quý vị thông tin về cách yêu cầu IMR. Xin lưu ý rằng từ “phản nàn” nói về cả “than phiền” cũng như “khiếu nại.”

Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có phản nàn về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** và sử dụng quy trình phản nàn của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với ban này. Việc sử dụng thủ tục phản nàn này không nghiêm cấm bất kỳ quyền hạn pháp lý tiềm năng nào hoặc các biện pháp có thể có sẵn cho quý vị. Nếu cần được trợ giúp về một phản nàn liên quan đến một trường hợp cấp cứu, một đơn phản nàn chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc một đơn phản nàn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi đến ban này để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (“IMR”). Nếu quý vị đủ điều kiện



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

với IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét một cách khách quan về các quyết định y tế được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra, liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề xuất, các quyết định bảo hiểm cho các biện pháp điều trị có tính chất thử nghiệm hoặc điều tra nghiên cứu, và những tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y khoa cấp cứu hoặc khẩn cấp. Bộ cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng Internet của ban này <http://www.hmohelp.ca.gov> (bằng tiếng Anh) có mẫu đơn than phiền, mẫu đơn xin IMR và hướng dẫn trực tuyến.

---

## Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với người từ Ban Dịch Vụ Xã Hội California (“CDSS”). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang chỉ nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với San Francisco Health Plan và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định đưa ra, hay nếu quý vị đã chưa nhận được quyết định về khiếu nại của quý vị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày lịch kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị quyết định về khiếu nại. PCP của quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang thay cho quý vị với văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại hoặc thư tín.

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Ban Phản Hồi Công Cộng của CDSS theo số **1-800-952-5253** (TTY **1-800-952-8349**).
- **Gửi thư:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị. Gửi đến địa chỉ dưới đây:

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu ý kiến của quý vị. Chúng tôi sẽ nêu ý kiến của chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. Chúng tôi phải tuân thủ quyết định của thẩm phán.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để tiến hành Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ đưa tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng hoạt động của quý vị vào tình trạng thật sự nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên hệ CDSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc sau khi nhận được đầy đủ hồ sơ trường hợp của quý vị từ Kaiser Permanente và San Francisco Health Plan.

---

## Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp hay một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hay lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí, bảo mật **1-800-822-6222** hay nộp đơn than phiền trực tiếp tại [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov) (bằng tiếng Anh). Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Làm sai lệch hồ sơ y tế
- kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ của chuyên gia khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Việc cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hay giảm giá cho hội viên với nỗ lực gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người nhận quyền lợi bao gồm:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ nhận dạng ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các biện pháp điều trị hoặc thuốc men tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY 711). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng đó. Cung cấp thông tin nhiều nhất có thể về người đó như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu người đó là nhà cung cấp. Cung cấp ngày xảy ra vụ việc và tóm tắt chính xác chuyện gì đã xảy ra.

Nếu quý vị nhận thấy các dấu hiệu tiềm ẩn của hành vi sai trái, hãy liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ).

---

## Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc

Phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc là phương pháp giải quyết vấn đề sử dụng một bên thứ ba trung lập. Bên thứ ba sẽ lắng nghe cả hai bên trình bày vấn đề và đưa ra quyết định mà cả hai bên phải chấp nhận. Cả hai bên đều từ bỏ các quyền yêu cầu một phiên xét xử bởi bồi thẩm đoàn hoặc tòa án. Chúng tôi sẽ dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc để giải quyết những yêu cầu thanh toán mà chúng tôi đã nộp lên trước ngày Cẩm Nang Hội Viên này có hiệu lực. Việc dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc cho những yêu cầu thanh toán trong thời gian trước đây chỉ có giá trị ràng buộc đối với chúng tôi.

### Phạm Vi Phân Xử

Quý vị phải dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc nếu yêu cầu thanh toán có liên quan đến Cẩm Nang Hội Viên này hoặc tư cách hội viên của quý vị với chúng tôi, nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau đây.

- Yêu cầu thanh toán dành cho:
  - ◆ Sơ suất khi hành nghề (yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ hoặc vật dụng y khoa không cần thiết hoặc trái phép, hoặc được cung cấp không đúng cách, bất cần hoặc không đủ khả năng); hoặc
  - ◆ Việc cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng; hoặc
  - ◆ Trách nhiệm pháp lý của chủ tài sản
- Yêu cầu thanh toán được lập bởi:
  - ◆ Quý vị với chúng tôi; hoặc
  - ◆ Chúng tôi với quý vị
- Luật pháp hiện hành không ngăn cấm việc dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc để giải quyết yêu cầu thanh toán



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

- Yêu cầu thanh toán không thể được giải quyết qua Tòa Án Chuyên Xử Các Vụ Khiếu Kiến Nhỏ

Lưu ý:

- Quý vị không phải dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc cho các yêu cầu thanh toán mà có thể giải quyết thông qua thủ tục Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Quý vị không thể dùng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc nếu quý vị đã được cấp quyết định cho yêu cầu thanh toán thông qua Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Chỉ trong mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này, chữ “quý vị” có nghĩa là bên yêu cầu lập thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc:

- Quý vị (Hội Viên)
- Người thừa kế của quý vị, thân nhân, hoặc một người nào đó mà quý vị chỉ định hành động thay cho quý vị
- Một người nào đó cho biết rằng họ có trách nhiệm đối với quý vị vì quý vị có mối liên hệ với chúng tôi

Chỉ trong mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này, chữ “chúng tôi” có nghĩa là bên bị yêu cầu thanh toán:

- Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (“KFHP”)
- Kaiser Foundation Hospitals (“KFH”)
- Southern California Permanente Medical Group (“SCPMG”)
- The Permanente Medical Group, Inc. (“TPMG”)
- The Permanente Federation, LLC
- The Permanente Company, LLC
- Bất cứ bác sĩ nào của SCPMG hoặc TPMG
- Bất cứ cá nhân hay tổ chức nào có hợp đồng với bất kỳ bên nào trong số này cần phải lập thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc
- Nhân viên hoặc đại diện của bất kỳ bên nào trong số này



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



## Quy Định về Thủ Tục

Thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc được thực hiện bằng cách sử dụng các Quy Định về Thủ Tục:

- Quy Định về Thủ Tục được Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập thiết lập với ý kiến đóng góp từ Kaiser Permanente và Ủy Ban Cố Vấn Phân Xử
- Quý vị có thể yêu cầu được cấp bản sao của Quy Định về Thủ Tục từ Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**)

## Cách Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài

Để yêu cầu thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, quý vị phải chính thức lập yêu cầu (đơn Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài), trong đó bao gồm:

- Mô tả yêu cầu thanh toán của quý vị với chúng tôi
- Số tiền bồi thường thiệt hại quý vị yêu cầu
- Tên, địa chỉ và số điện thoại của tất cả các bên yêu cầu thanh toán. Nếu bất kỳ bên nào trong số này có luật sư, xin ghi tên, địa chỉ và số điện thoại của luật sư
- Tên của tất cả các bên mà quý vị đang nộp đơn yêu cầu thanh toán với họ

Tất cả các yêu cầu thanh toán từ cùng một sự việc phải được nêu lên trong cùng một yêu cầu.

## Tổng đạt Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài

Nếu quý vị nộp yêu cầu thanh toán với KFHP, KFH, SCPMG, TPMG, The Permanente Federation, LLC, hoặc The Permanente Company, LLC, xin gửi Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài đến:

Kaiser Permanente  
Legal Department  
1950 Franklin St., 17th Floor  
Oakland, CA 94612

Nếu quý vị nộp yêu cầu thanh toán với bất kỳ bên nào khác, quý vị phải thông báo cho họ biết theo quy định của Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự California đối với các vụ kiện dân sự.

Chúng tôi được tổng đạt khi chúng tôi nhận được Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



## Lệ Phí Nộp Đơn

Chi phí của thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc gồm có lệ phí nộp đơn là \$150 sẽ được miễn nếu quý vị không có khả năng trả phần chia sẻ chi phí của quý vị.

Lệ phí nộp đơn được chuyển vào “Tài Khoản Phân Xử Qua Trọng Tài” và là cùng một số tiền, không cần biết quý vị có bao nhiêu yêu cầu thanh toán trong đơn yêu cầu đó hay có bao nhiêu bên được nêu tên. Lệ phí nộp đơn không được hoàn lại.

Nếu quý vị không có khả năng thanh toán phần chia sẻ chi phí của mình trong thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, quý vị có thể yêu cầu Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập miễn cho quý vị những chi phí này. Để làm điều này, quý vị phải điền và gửi Đơn Xin Miễn Lệ Phí đến:

- Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập; và
- Các bên mà quý vị đang nộp đơn yêu cầu thanh toán với họ

Đơn Xin Miễn Lệ Phí:

- Cho quý vị biết cách Văn Phòng Quản Trị Viên Độc Lập quyết định có miễn lệ phí cho quý vị hay không
- Cho quý vị biết lệ phí có thể được miễn

Quý vị có thể lấy bản sao Đơn Xin Miễn Lệ Phí từ Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**).

## Số Trọng Tài

Một số trường hợp được phân xử bởi một trọng tài mà cả hai bên cùng thống nhất (một trọng tài trung lập). Trong các trường hợp khác, có thể có nhiều hơn một trọng tài. Số trọng tài có thể ảnh hưởng đến việc chúng tôi có trả các chi phí cho trọng tài trung lập hay không.

Các trường hợp yêu cầu bồi thường thiệt hại tối đa \$200,000 sẽ được một trọng tài phân xử. Trọng tài này phải giữ vị trí trung lập. Cả hai bên có thể thống nhất có ba trọng tài phân xử trường hợp đó. Thỏa thuận về việc có hơn một trọng tài phải được đưa ra sau khi đã nộp đơn Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài. Khi có ba trọng tài, một trọng tài đại diện cho mỗi bên và trọng tài thứ ba đứng ở vị trí trung lập. (Các) trọng tài không thể ra phán quyết cho vụ kiện yêu cầu bồi thường quá \$200,000.

Các vụ kiện yêu cầu bồi thường thiệt hại quá \$200,000 sẽ cần ba trọng tài xét xử. Khi có ba trọng tài, có một trọng tài đại diện cho mỗi bên tranh chấp và một trọng tài trung lập thứ ba. Một trong hai bên có thể từ bỏ quyền yêu cầu trọng tài đại diện cho họ. Cả



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

hai bên tranh chấp có thể thống nhất để duy nhất một trọng tài trung lập phân xử. Thỏa thuận về việc có duy nhất một trọng tài trung lập phải được đưa ra sau khi đã nộp đơn Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài.

## Lệ Phí và Chi Phí cho Trọng Tài

Chúng tôi sẽ trả lệ phí cho trọng tài trung lập trong một số trường hợp. Để biết khi nào chúng tôi trả những lệ phí này, xin xem trong Quy Định về Thủ Tục. Quý vị có thể lấy bản sao Quy Định về Thủ Tục từ Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) Trong tất cả các trường hợp khác, chi phí này được chia đều cho cả hai bên.

Nếu các bên đồng ý chọn trọng tài cho mỗi bên, mỗi bên sẽ trả tiền lệ phí cho trọng tài của họ.

## Chi phí

Trừ khi có quy định ở trên và như luật pháp cho phép, mỗi bên phải trả các chi phí của riêng họ trong thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, bất kể kết quả ra sao, những chi phí này gồm có lệ phí luật sư, lệ phí nhân chứng và các chi phí khác.

## Điều Khoản Tổng Quát

Quý vị không thể yêu cầu thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc nếu yêu cầu bồi thường sẽ không đáp ứng quy chế giới hạn của yêu cầu bồi thường này trong một vụ kiện dân sự.

Yêu cầu thanh toán của quý vị sẽ không được cứu xét nếu một trong hai điều xảy ra:

- Quý vị đã không hành động với sự cố gắng hợp lý thể theo Quy Định về Thủ Tục, hoặc
- Phiên điều trần đã không diễn ra và hơn 5 năm trôi qua sau ngày bên dưới, tính theo ngày nào đến trước:
  - ◆ Ngày quý vị tổng đạt Yêu Cầu Phân Xử Qua Trọng Tài; hoặc
  - ◆ Ngày quý vị nộp đơn kiện dân sự cho cùng sự việc

Trọng tài trung lập có thể bãi đơn yêu cầu thanh toán dựa trên những lý do khác. Việc này, nếu có xảy ra, phải có lý do chính đáng.

Nếu một trong các bên không tham dự phiên điều trần, trọng tài trung lập có thể quyết định khi bên đó vắng mặt.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

Luật Cải Cách Bồi Thường Chấn Thương Y Khoa California (California Medical Injury Compensation Reform Act) (và những phần sửa đổi nếu có) áp dụng cho những yêu cầu thanh toán được luật pháp cho phép như:

- Quyền được đưa ra bằng chứng cho thấy bất kỳ quyền lợi bảo hiểm hoặc quyền lợi khuyết tật được thanh toán cho quý vị
- Giới hạn số tiền quý vị có thể lấy lại được cho những thiệt hại không phải là thiệt hại kinh tế
- Quyền được bồi thường thiệt hại trong tương lai qua những khoản thanh toán định kỳ

Thủ tục phân xử qua trọng tài bị chi phối bởi mục “Phân Xử Qua Trọng Tài Có Giá Trị Ràng Buộc” này. Những tiêu chuẩn này cũng được áp dụng miễn sao những quy định này không mâu thuẫn với mục này:

- Mục 2 của Đạo luật Phân Xử Qua Trọng Tài Liên Bang
- Bộ Luật Thủ Tục Dân Sự California
- Quy Định về Thủ Tục



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

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

---

## Các số điện thoại quan trọng

- Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente:
  - ◆ Tiếng Anh **1-800-464-4000**  
(và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch)
  - ◆ Tiếng Tây Ban Nha **1-800-788-0616**
  - ◆ Các phương ngữ Trung Hoa **1-800-757-7585**
  - ◆ TTY **711**
- Cho phép chăm sóc sau ổn định **1-800-225-8883 (TTY 711)**
- Lấy hẹn và tư vấn với Kaiser Permanente **1-866-454-8855 (TTY 711)**
- San Francisco Health Plan **1-800-288-5555 (TTY 711 hoặc 1-800-735-2929)**
- Health Care Options **1-800-430-4263**  
**(TTY 1-800-430-7077)**



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

---

## Các từ ngữ cần biết

**Bác sĩ chuyên khoa (hoặc chuyên gia):** Bác sĩ phụ trách điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: bác sĩ khoa chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám bác sĩ chuyên khoa.

**Bác Sĩ Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ bác sĩ được cấp phép nào mà là nhân viên của The Permanente Medical Group, hoặc bất kỳ bác sĩ được cấp phép nào ký hợp đồng để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho Hội Viên. Các bác sĩ ký hợp đồng với chúng tôi chỉ để cung cấp các dịch vụ giới thiệu không được coi là các Bác Sĩ Thuộc Chương Trình.

**Bảo hiểm sức khỏe khác (Other Health Coverage, “OHC”):** Một bảo hiểm sức tư nhân và là các bên thanh toán dịch vụ, không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình bổ sung y tế, nha khoa, thị lực, dược phẩm và/hoặc Medicare (Phần C & D).

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Việc đài thọ cho các loại thuốc được nhà cung cấp kê toa.

**Bảo hiểm y tế:** Việc đài thọ bảo hiểm chi trả các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách hoàn trả lại các chi phí liên quan đến bệnh tật hoặc chấn thương cho người được bảo hiểm hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Bệnh nặng:** Căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

**Bệnh ở giai đoạn cuối:** Một bệnh trạng không thể hồi phục và gần như sẽ dẫn đến tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu bệnh tiến triển theo lộ trình tự nhiên.

**Bệnh viện tham gia chương trình:** Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp các dịch vụ cho Hội Viên vào thời điểm Hội Viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho Hội Viên bị giới hạn theo duyệt xét việc sử dụng và chính sách đảm bảo chất lượng của chúng tôi hoặc hợp đồng của chúng tôi với bệnh viện.

**Bệnh Viện Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ bệnh viện nào được liệt kê trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh), thuộc mạng lưới của chúng tôi. Các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo. Để biết địa điểm hiện tại của các Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

**Bệnh viện:** Nơi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

**Bộ phận giả:** Bộ phận nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị thiếu.

**California Children’s Services (“CCS”):** Một chương trình Medi-Cal mà cung cấp các dịch vụ cho trẻ đến 21 tuổi mà bị một số căn bệnh và vấn đề sức khỏe.

**California Health and Disability Prevention (“CHDP”):** Một chương trình sức khỏe công cộng mà bồi hoàn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân đối với dịch vụ đánh giá sức khỏe sớm để phát hiện và ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ nhỏ và thanh thiếu niên. Chương trình giúp đỡ trẻ em và thanh thiếu niên đủ tiêu chuẩn tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng và hợp lý để bảo vệ sự sống. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giúp bệnh nhân không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật. Dịch vụ chăm sóc này làm thuyên giảm cơn đau nặng bằng cách điều trị căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương. Với các Hội Viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp làm thuyên giảm một căn bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như trình bày trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

**Cấp tính:** Bệnh trạng bất ngờ, cần được chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài lâu.

**Chăm sóc chính:** Xem định nghĩa “Chăm sóc định kỳ”.

**Chăm sóc cuối đời:** Chăm sóc để giảm nhẹ những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho Hội Viên mắc bệnh ở giai đoạn cuối (dự kiến không sống được quá 6 tháng nữa).

**Chăm sóc dài hạn:** Chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng nhập viện và tháng sau đó.

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Các dịch vụ được đài thọ do y tá được cấp phép, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên gia trị liệu cung cấp trong thời gian điều trị tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc tại nhà của Hội Viên.

**Chăm sóc định kỳ:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, thăm khám sức khỏe cho trẻ khỏe mạnh hoặc chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc định kỳ đó là phòng ngừa các vấn đề về sức khỏe.

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc để giảm bớt những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho Hội Viên mắc bệnh nghiêm trọng.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Chăm Sóc Khẩn Cấp (hay dịch vụ khẩn cấp):** Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng không cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể được Chăm Sóc Khẩn Cấp bởi Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới nếu không có sẵn hoặc không thể tiếp cận các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới.

**Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện:** Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không phải nhập viện với tư cách bệnh nhân nội trú.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi quý vị không phải qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

**Chăm sóc nội trú:** Khi quý vị phải qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

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

**Chăm sóc tại phòng cấp cứu:** Dịch vụ khám do bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự hướng dẫn của bác sĩ được pháp luật cho phép) tiến hành để biết đó có phải là bệnh trạng cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

**Chương trình chăm sóc có quản lý:** Một chương trình Medi-Cal mà chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện cho người hưởng Medi-Cal ghi danh trong chương trình này. Kaiser Permanente là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Chương trình:** Xem định nghĩa của “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

**Chuyên chờ không thuộc y tế:** Dịch vụ chuyên chờ khi quý vị đến và về từ cuộc hẹn thăm khám để nhận dịch vụ Medi-Cal được đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép, và khi lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

**Chuyên chờ y tế cấp cứu:** Chuyên chờ bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

**Chuyên chờ y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, “NEMT”):** Dịch vụ chuyên chờ khi quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc taxi. Chúng tôi chi trả cho dịch vụ NEMT có giá thấp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được chở đến cuộc hẹn thăm khám.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



**Chuyển dạ:** Khoảng thời gian khi người phụ nữ ở trong ba giai đoạn sinh con và không thể được chuyển đến bệnh viện khác một cách an toàn và kịp thời trước khi sinh, hoặc việc chuyển viện có thể gây nguy hại đến sức khỏe và sự an toàn của sản phụ hoặc thai nhi.

**Chuyên viên nắn khớp xương:** Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng cách thao tác tay

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày và chỉ do các chuyên viên y tế được đào tạo cung cấp.

**Cơ Sở Thuộc Chương Trình:** Bất kỳ cơ sở nào được liệt kê trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) (bằng tiếng Anh), thuộc mạng lưới của chúng tôi. Các Cơ Sở Thuộc Chương Trình có thể thay đổi bất cứ lúc nào mà không cần thông báo. Để biết địa điểm hiện tại của các Cơ Sở Thuộc Chương Trình, vui lòng gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

**Danh Bạ Nhà Cung Cấp (Provider Directory):** Danh sách các nhà cung cấp thuộc mạng lưới Kaiser Permanente.

**Danh mục thuốc:** Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng một số tiêu chí và được chấp thuận dùng cho Hội Viên.

**DHCS:** Ban Dịch Vụ Y Tế California (California Department of Health Care Services). Đây là văn phòng của Tiểu bang phụ trách giám sát chương trình Medi-Cal.

**Dịch vụ bác sĩ:** Các dịch vụ được cung cấp bởi người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ được bác sĩ cung cấp khi quý vị nhập viện, đó là những dịch vụ được tính vào hóa đơn bệnh viện.

**Dịch vụ bị loại trừ:** Các dịch vụ không được đài thọ bởi Kaiser Permanente hay chương trình Medi-Cal tại California; các dịch vụ không được đài thọ.

**Dịch vụ chăm sóc người lớn tại cộng đồng (Community-Based Adult Services, “CBAS”):** Các dịch vụ ngoại trú tại cơ sở y tế cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình cùng nhân viên chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho Hội Viên đủ tiêu chuẩn.

**Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đối với việc kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Infection, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại [kp.org](http://kp.org) (bằng tiếng Anh)

**Dịch vụ chăm sóc theo dõi:** Dịch vụ chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

**Dịch vụ được đài thọ:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho Hội Viên của Kaiser Permanente theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) này và mọi bản sửa đổi.

**Dịch vụ hộ sinh:** Dịch vụ chăm sóc tiền sản, trong khi sinh và hậu sản, bao gồm dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwives, CNM) và hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwives, LM).

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Những dịch vụ giúp tránh thai hoặc trì hoãn việc mang thai.

**Dịch vụ không được đài thọ:** Dịch vụ mà Kaiser Permanente không đài thọ.

**Dịch vụ ngoài khu vực:** Những dịch vụ trong thời gian Hội Viên ở bất kỳ nơi nào ngoài Khu Vực Chính của mình Để biết thêm thông tin, xin gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

**Dịch vụ sau ổn định:** Các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận được sau khi tình trạng bệnh lý cấp cứu đã ổn định.

**Dịch vụ sức khỏe tinh thần chuyên khoa:** Dịch vụ cho hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tinh thần ở mức nặng hơn mức nhẹ đến vừa phải.

**Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú:** Các dịch vụ ngoại trú dành cho Hội Viên có tình trạng sức khỏe tinh thần với mức độ nhẹ đến vừa phải, bao gồm:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần của cá nhân hoặc theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Trắc nghiệm tâm lý khi được chỉ định về lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tinh thần
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi việc điều trị bằng thuốc
- Tư vấn về bệnh tâm thần
- Xét nghiệm ngoại trú, tiếp liệu và thuốc bổ



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Dịch vụ và thiết bị để trị liệu phục hồi và luyện tập chức năng:** Dịch vụ và thiết bị để giúp người có chấn thương, khuyết tật hay tình trạng mãn tính đạt được hay phục hồi các kỹ năng tâm thần và thể chất.

**Dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng:** Dịch vụ chăm sóc sức khỏe để giúp quý vị duy trì, luyện tập, hoặc nâng cao kỹ năng và chức năng thực hiện các hoạt động hàng ngày.

**Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ:** Một cơ quan liên bang thuộc Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ y tế cho Người Mỹ Da Đỏ và Người Alaska Bản Địa.

**Dịch vụ y tế công cộng:** Các dịch vụ sức khỏe hướng tới tất cả mọi người. Những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ phân tích tình trạng sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và đối phó với thảm họa và sức khỏe nghề nghiệp.

**Điều Phối Các Quyền Lợi (Coordination of Benefits, “COB”):** Quá trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho Hội Viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm y tế.

**DMHC:** Ban Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California (California Department of Managed Health Care). Đây là văn phòng của Tiểu Bang có trách nhiệm giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý.

**Dụng cụ chỉnh hình:** Dụng cụ được sử dụng để đỡ và nẹp gắn bên ngoài cơ thể để đỡ hoặc hiệu chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương nguy kịch hoặc bị bệnh và cần thiết về mặt y tế cho việc phục hồi sức khỏe của hội viên.

**Gian lận:** Hành động cố ý lừa dối hoặc trình bày sai do một người biết rõ rằng việc lừa dối đó có thể giúp người đó hoặc người khác được hưởng một số quyền lợi mà họ không được phép nhận.

**Giới thiệu:** Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ và chăm sóc được đài thọ yêu cầu có giấy giới thiệu và sự tiền chấp thuận. Xem Chương 3 (“Cách nhận dịch vụ chăm sóc”) để biết thêm về các dịch vụ yêu cầu phải có giấy giới thiệu hoặc sự tiền chấp thuận.

**Health Care Options (“HCO”):** Chương trình mà có thể ghi danh hoặc rút tên ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

**Hội viên:** Bất kỳ người hưởng bảo hiểm Medi-Cal nào hội đủ điều kiện được chỉ định với Kaiser Permanente thông qua San Francisco Health Plan có quyền nhận được các dịch vụ được đài thọ. Trong Cẩm Nang Hội Viên này, “quý vị” có nghĩa là Hội Viên.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Kaiser Foundation Health Plan, Inc.:** Một công ty phi lợi nhuận tại California. Trong Cẩm Nang Hội Viên này, từ “chúng tôi” được dùng để nói đến Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

**Kaiser Permanente:** Kaiser Foundation Health Plan, Inc., Kaiser Foundation Hospitals (một công ty phi lợi nhuận tại California), và The Permanente Medical Group.

**Khiếu nại:** Là việc Hội Viên yêu cầu Kaiser Permanente duyệt xét và thay đổi một quyết định đã đưa ra về việc bảo hiểm cho một dịch vụ được yêu cầu.

**Khu Vực Chính:** Khu Vực Miền Bắc California thuộc Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

**Khu vực:** Tổ chức Kaiser Foundation Health Plan hoặc chương trình bảo hiểm liên kết thực hiện chương trình chăm sóc sức khỏe với dịch vụ trực tiếp. Các khu vực có thể thay đổi vào ngày 1 tháng 1 mỗi năm và hiện tại là District of Columbia và các vùng ở Miền Bắc California, Miền Nam California, Colorado, Georgia, Hawaii, Idaho, Maryland, Oregon, Virginia và Washington. Để biết danh sách các địa điểm hiện tại của Khu Vực, xin vào trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

**Khu Vực Phục Vụ San Francisco Health Plan:** Quận San Francisco.

**Kiểm tra sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, “EPSDT”):** Các dịch vụ EPSDT là một quyền lợi dành cho các Hội Viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải nhận được các lần khám sức khỏe tổng quát phù hợp với độ tuổi và kiểm tra sàng lọc thích hợp để phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh.

**Mạng lưới:** Đội ngũ các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới độ tuổi này bị khuyết tật và những người bị bệnh thận giai đoạn cuối (thường là những người bị suy thận vĩnh viễn cần được lọc máu hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối [End-Stage Renal Disease, ESRD]).

**Người ghi danh:** Hội Viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận được các dịch vụ thông qua chương trình.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Người Mỹ Da Đỏ:** Một người, được định nghĩa tại tiêu đề 25 của U.S.C. các mục 1603(c), 1603(f), 1679(b) hoặc đã được xác định đủ điều kiện, với tư cách là Người Mỹ Da Đỏ, theo 42 C.F.R. 136.12 hay Tiêu Đề V của Đạo Luật Cải Thiện Y Tế cho Người Da Đỏ, để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho Người Da Đỏ (Dịch Vụ Y Tế Cho Người Da Đỏ [Indian Health Services, IHS], Bộ Tộc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Tộc hay Tổ Chức Người Da Đỏ Thành Thị [Indian Tribe, Tribal Organization, or Urban Indian Organization, I/T/U]) hay thông qua giấy giới thiệu từ Dịch Vụ Y Tế Theo Hợp Đồng.

**Nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, “PCP”):** Nhà cung cấp được cấp phép mà quý vị chọn để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị trong tình trạng cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ chăm sóc kế hoạch hóa gia đình

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ Sản/Phụ khoa (OB/GYN)
- IHC
- FQHC hoặc RHC
- Y tá cấp cao
- Y sĩ
- Phòng khám

**Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tại gia:** Nhà cung cấp mà cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và hợp tác với Kaiser Permanente hoặc thuộc mạng lưới của chúng tôi. Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới của chúng tôi phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà chúng tôi đòi hỏi.

Thông thường, quý vị cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. Đối với một số dịch vụ, quý vị cần phải có sự tiên chấp thuận (sự cho phép trước).

Quý vị **không cần** giấy giới thiệu từ PCP của mình cho một số loại dịch vụ như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ Khoa (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN) hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

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

- Nhà thính học là nhà cung cấp dịch vụ kiểm tra thính lực
- Y tá hộ sinh được chứng nhận là y tá chăm sóc quý vị trong quá trình mang thai và sinh con
- Bác sĩ gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở tất cả mọi lứa tuổi
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường ở người trưởng thành.
- Y tá hành nghề được cấp phép là y tá được cấp phép làm việc với bác sĩ của quý vị
- Cố vấn là người giúp quý vị với các vấn đề gia đình
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế được chứng nhận là người không được cấp phép, giúp bác sĩ của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị
- Chuyên viên y tế cấp trung là tên gọi dùng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như y tá hộ sinh, y sĩ hoặc y tá cấp cao
- Y tá gây mê/tê là y tá gây mê/tê cho quý vị
- Y tá cấp cao hoặc y sĩ là người làm việc tại phòng khám hoặc văn phòng bác sĩ, người sẽ chẩn đoán, điều trị và chăm sóc quý vị trong mức độ hạn chế



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



- Bác sĩ sản khoa/bác sĩ phụ khoa (OB/GYN) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ, bao gồm chăm sóc trong giai đoạn mang thai và sinh nở
- Chuyên viên trị liệu vận động là nhà cung cấp giúp quý vị lấy lại các kỹ năng và hoạt động hàng ngày sau khi bị bệnh tật hoặc chấn thương
- Bác sĩ nhi khoa là bác sĩ điều trị cho trẻ từ sơ sinh đến tuổi thanh thiếu niên
- Chuyên viên vật lý trị liệu là nhà cung cấp giúp quý vị hồi phục sức mạnh cơ thể sau khi bị bệnh tật hoặc chấn thương
- Bác sĩ chuyên chữa bệnh chân là bác sĩ chăm sóc bàn chân của quý vị
- Chuyên gia tâm lý là người điều trị các vấn đề sức khỏe tinh thần nhưng không kê toa thuốc
- Y tá đã đăng ký là y tá được đào tạo sâu hơn y tá hành nghề được cấp phép và có giấy phép để thực hiện một số nhiệm vụ với bác sĩ của quý vị
- Chuyên gia trị liệu hô hấp là nhà cung cấp giúp quý vị trong các vấn đề về hô hấp
- Chuyên gia bệnh lý ngôn ngữ là nhà cung cấp giúp quý vị trong các vấn đề về âm ngữ

**Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần:** Những người được cấp phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tinh thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

**Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn:** Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị bệnh trạng của quý vị.

**Nhà cung cấp không tham gia chương trình:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente.

**Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới:** Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới Kaiser Permanente.

**Nhà cung cấp tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác hay cơ sở y tế được cấp phép, bao gồm các cơ sở bán cấp có hợp đồng với Kaiser Permanente để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho Hội Viên vào thời điểm Hội Viên nhận dịch vụ chăm sóc.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)



**Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình:** Bệnh Viện Thuộc Chương Trình, Bác Sĩ Thuộc Chương Trình, The Permanente Medical Group, hoặc bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác mà Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe chỉ định là Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình.

**Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới (hoặc Nhà Cung Cấp Thuộc Mạng Lưới):** Xem “Nhà cung cấp tham gia chương trình” bên dưới.

**Nhà Hộ Sinh Độc lập (Freestanding Birth Center, “FBC”):** Các cơ sở y tế nơi việc sinh sản dự kiến diễn ra, cách xa nơi cư trú của phụ nữ mang thai, được cấp phép hoặc được tiểu bang chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản, chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

**Nhân viên quản lý trường hợp:** Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu được các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

**Nhập viện:** Vào viện để điều trị với tư cách bệnh nhân nội trú.

**Nhóm Y Khoa:** The Permanente Medical Group, Inc., một công ty chuyên nghiệp kinh doanh vì lợi nhuận.

**Phân loại bệnh nhân để điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc sàng lọc):** Việc đánh giá sức khỏe của bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm xác định tình trạng khẩn cấp trong nhu cầu chăm sóc của quý vị.

**Phản nàn:** Bằng lời nói hoặc văn bản, Hội Viên cho biết sự không hài lòng về Kaiser Permanente, một nhà cung cấp hoặc chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp. Than phiền là một ví dụ của phản nàn.

**Phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc:** Là phương pháp giải quyết vấn đề bằng cách sử dụng một bên thứ ba trung lập. Đối với những vấn đề được giải quyết bằng thủ tục phân xử qua trọng tài có giá trị ràng buộc, bên thứ ba sẽ lắng nghe cả hai bên trình bày vấn đề và đưa ra quyết định mà cả hai bên phải chấp nhận. Cả hai bên đều từ bỏ các quyền yêu cầu một phiên xét xử bởi bồi thẩm đoàn hoặc tòa án.

**Phẫu thuật tái tạo:** Phẫu thuật để sửa đổi hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoạt động hoặc tạo ra một diện mạo bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do một tình trạng khuyết tật bẩm sinh gây ra, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

**Phí bảo hiểm:** Số tiền trả cho bảo hiểm; chi phí bảo hiểm. Phí bảo hiểm không áp dụng cho bảo hiểm Medi-Cal. Quý vị có thể có phí bảo hiểm với bảo hiểm sức khỏe khác.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Phòng Khám Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Clinic, “IHC”):** Một phòng khám y tế được điều hành bởi Dịch Vụ Y Tế cho Người Da Đỏ (Indian Health Service, IHS) hoặc bởi một Bộ Tộc Da Đỏ, Tổ Chức Bộ Tộc hay Tổ Chức Người Da Đỏ Đô Thị.

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

**Phòng khám:** Cơ sở y tế mà Hội Viên có thể chọn làm nhà cung cấp chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC), Phòng Khám Y Tế cho Người Da Đỏ hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

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

**Rút tên ghi danh:** Để ngừng sử dụng San Francisco Health Plan Inc. làm chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal vì quý vị không còn đủ điều kiện hoặc đã thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký vào mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng San Francisco Health Plan hoặc gọi cho Health Care Options và rút tên ghi danh qua điện thoại.

**San Francisco Health Plan:** Chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe có quản lý Medi-Cal của quý vị. Kaiser Permanente là nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua San Francisco Health Plan.

**Sự tiên chấp thuận (hoặc sự cho phép trước):** PCP của quý vị phải có sự chấp thuận từ The Permanente Medical Group trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. The Permanente Medical Group sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. Họ sẽ không chấp thuận các dịch vụ của nhà cung cấp không tham gia chương trình nếu họ tin rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương tự hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp của Kaiser Permanente. Giấy giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ The Permanente Medical Group.

**Than phiền:** Bằng lời nói hoặc văn bản, Hội Viên cho biết sự không hài lòng về Kaiser Permanente, một nhà cung cấp hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc hay chất lượng dịch vụ được cung cấp. Than phiền giống với phàn nàn.

**Thiết bị y khoa lâu bền (Durable Medical Equipment, “DME”):** Thiết bị được coi là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác chỉ định. Chúng tôi quyết định sẽ thuê hoặc mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua. Dịch vụ sửa chữa dụng cụ y khoa được đài thọ.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

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

**Thuốc theo toa:** Một loại thuốc mà pháp luật đòi hỏi cần có chỉ định của nhà cung cấp được cấp phép để cấp phát, không giống các loại thuốc mua tự do (Over-The-Counter, OTC), không cần toa.

**Tiền đồng trả:** Khoản thanh toán mà quý vị chi trả, thường vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của hãng bảo hiểm.

**Tiếp tục dịch vụ chăm sóc:** Khả năng một Hội Viên của chương trình có thể tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp hiện tại của họ lên đến 12 tháng mà không bị gián đoạn dịch vụ, nếu nhà cung cấp và Kaiser Permanente đồng ý.

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

**Tình trạng bệnh lý tâm thần cấp cứu:** Một chứng rối loạn tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nặng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc người khác hay quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, nơi ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ cấp cứu tâm thần có thể bao gồm việc chuyển một Hội Viên đến đơn vị chăm sóc tâm thần trong bệnh viện đa khoa hoặc bệnh viện tâm thần cấp tính. Việc di chuyển này được thực hiện để tránh hoặc giảm nhẹ tình trạng bệnh lý tâm thần cấp cứu. Ngoài ra, nhà cung cấp đang điều trị tin rằng việc di chuyển sẽ không khiến tình trạng của Hội Viên xấu đi.

**Tình trạng cấp cứu y tế:** Tình trạng y khoa hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội mà một người có kiến thức về sức khỏe và y tế bình thường có lý do hợp lý để tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Đưa sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể không thể hoạt động đúng chức năng



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Tình trạng mãn tính:** Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc sẽ chuyển biến xấu hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình trạng không trở nên xấu hơn.

**Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, “FQHC”):** Trung tâm y tế trong khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

**Viện y tế:** Loại hình chăm sóc mà có chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của Hội Viên trong việc chăm sóc bản thân và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

**Y Tá Hộ Sinh Có Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, “CNM”):** Một người được cấp phép là Y Tá Đã Đăng Ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng Đã Đăng Ký California. Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh thường.



Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên KP theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**). Cuộc gọi này được miễn cước. Chúng tôi làm việc 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ). Truy cập trực tuyến tại **kp.org** (bằng tiếng Anh)

**Trang này được cố ý để trống**

**Trang này được cố ý để trống**

**Trang này được cố ý để trống**



Kaiser Foundation Health Plan, Inc.  
393 E. Walnut St.  
Pasadena, CA 91188

