Chào Mừng Quý Vị đến với buổi Hướng Dẫn Thành Viên Mới của CalOptima Health: Medi-Cal

Sứ mệnh của Chúng tôi

Phục vụ sức khỏe của các thành viên với sự tối hảo và đầy phẩm giá, tôn trọng giá trị và những nhu cầu của từng người.

Ước vọng của Chúng tôi

Đến năm 2027, dẹp bỏ mọi cản trở trong việc tiếp cận đến vấn đề chăm sóc sức khỏe cho các thành viên của chúng ta, thi hành việc chấp thuận chữa trị cùng ngày và thanh toán chi phí cho các cơ sở y tế của chúng ta đúng hẹn và lượng định thường niên những yếu tố ảnh hưởng xã hội đến tình trạng sức khỏe của các thành viên.

CalOptima Health

OneCare
CalOptima Health

Medi-Cal
CalOptima Health

PACE
CalOptima Health

Khởi sự Khi là Một Thành viên

CalOptima Health

Dịch vụ Hỗ trợ của CalOptima Health

- Văn phòng Dịch Vụ
  - Trả lời thắc mắc của thành viên về các chương trình
  - Giúp thành viên nộp đơn than phiền và khiếu nại
  - Giúp thay đổi nhóm y tế và bác sĩ gia đình (bác sĩ)
  - Hỗ trợ việc điều phối và nhận các dịch vụ
- Chương trình Liên lạc Thành viên
  - Trợ giúp người cao niên, các thành viên khuyết tật hoặc có các bệnh trạng mãn tính, và các thành viên không có nhà ở nhận dịch vụ chăm sóc
- Chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện
  - Hỗ trợ các em trong Chương trình Dịch vụ Trẻ em của California (California Children's Services, CCS) và gia đình của các em nhận dịch vụ điều phối chăm sóc, dịch vụ chăm sóc và kết quả chăm sóc sức khỏe tốt hơn

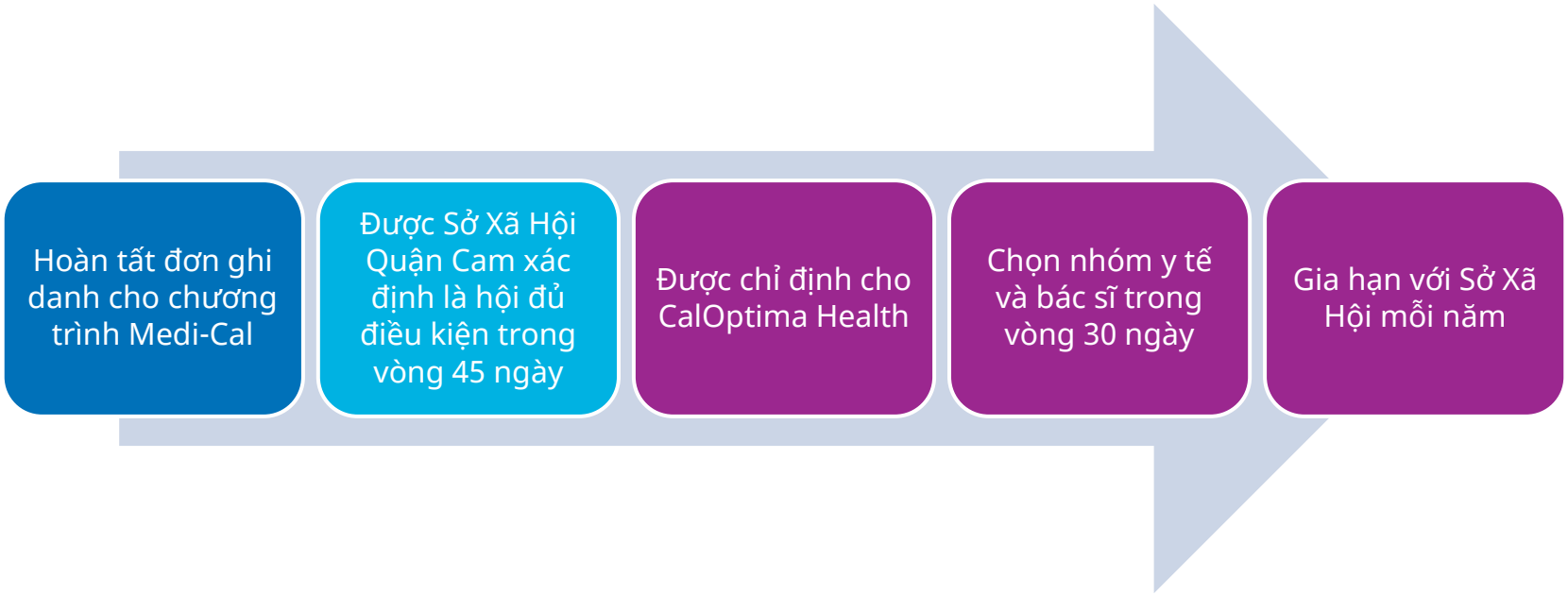
CalOptima Health

Ai Có thể Nhận được các Dịch vụ?

- Gia đình có trẻ em
- Người lớn
- Người cao niên
- Người đang mang thai
- Trẻ em được nhận nuôi
- Người khuyết tật
- Người có các bệnh trạng nhất định

CalOptima Health

Làm cách nào để Trở thành Thành viên?



Nộp đơn Ghi danh Ở đâu?

- Liên Hiệp Các Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng của Quận Cam
  - www.coccc.org hoặc 1-714-352-5990 (TTY 711)
- Sáng Kiến Y Tế Cộng Đồng của Quận Cam
  - www.chioc.org hoặc 1-855-927-8333 (TTY 711)
- Covered California
  - www.coveredca.com hoặc 1-800-300-1506 (TTY 1-888-889-4500)
- Văn Phòng tại Khu Vực của Sở Xã Hội Quận Cam
  - www.BenefitsCal.com hoặc 1-800-281-9799 (TTY 711)

Chào mừng Quý vị đến với CalOptima Health

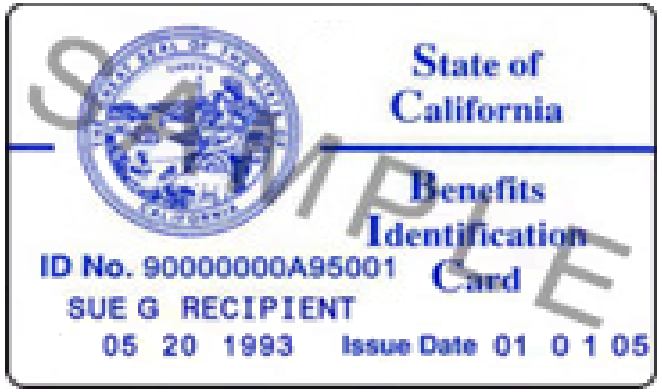
- Tập tài liệu chào mừng thành viên mới gồm có:
  - Thẻ ID CalOptima Health
  - Bản Tóm Tắt Các Phúc Lợi của Medi-Cal
  - Hướng Dẫn Điền Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế
  - Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế
  - Phong Bì Đã Trả Sẵn Cước Phí để Gửi Lại Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế
  - Tờ Rơi Thẩm Định Sức Khỏe Ban Đầu Healthy You
  - Mẫu Đơn Thông Tin Sức Khỏe
  - Phong Bì Đã Trả Sẵn Cước Phí để Gửi Lại Mẫu Đơn Thông Tin Sức Khỏe
  - Thư Mời Tham Dự Buổi Hướng Dẫn dành cho Thành Viên Mới
  - Thông Báo Định Dạng Điện Tử

Về Chương trình Y tế của Quý vị

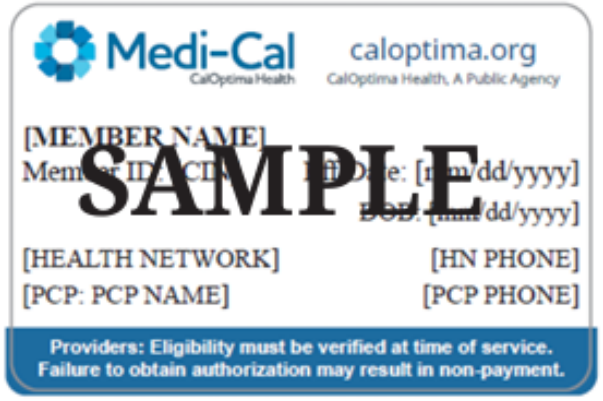
CalOptima Health

Thẻ Nhận Diện

- Thẻ Xác định Phúc lợi (Beneficiary Identification Card, BIC)



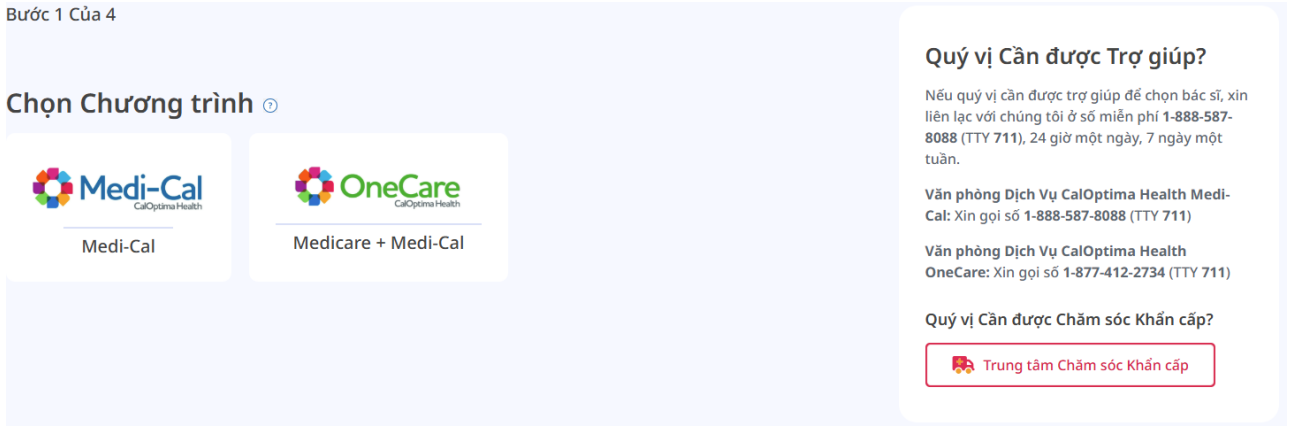
- Thẻ Nhận diện của CalOptima Health

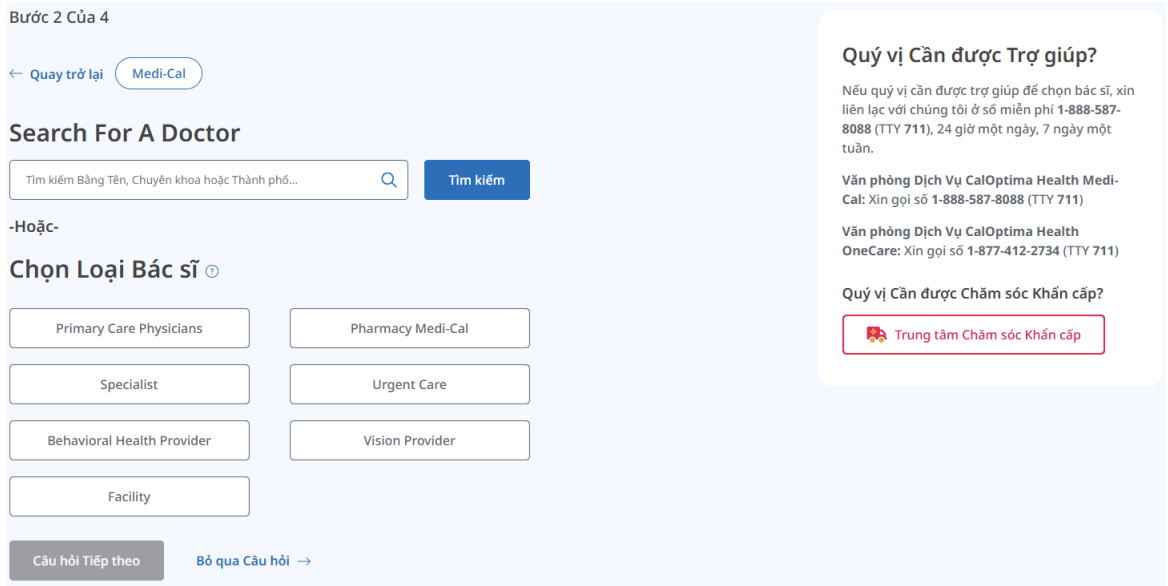


CalOptima Health

Chọn Bác sĩ và Nhóm y tế

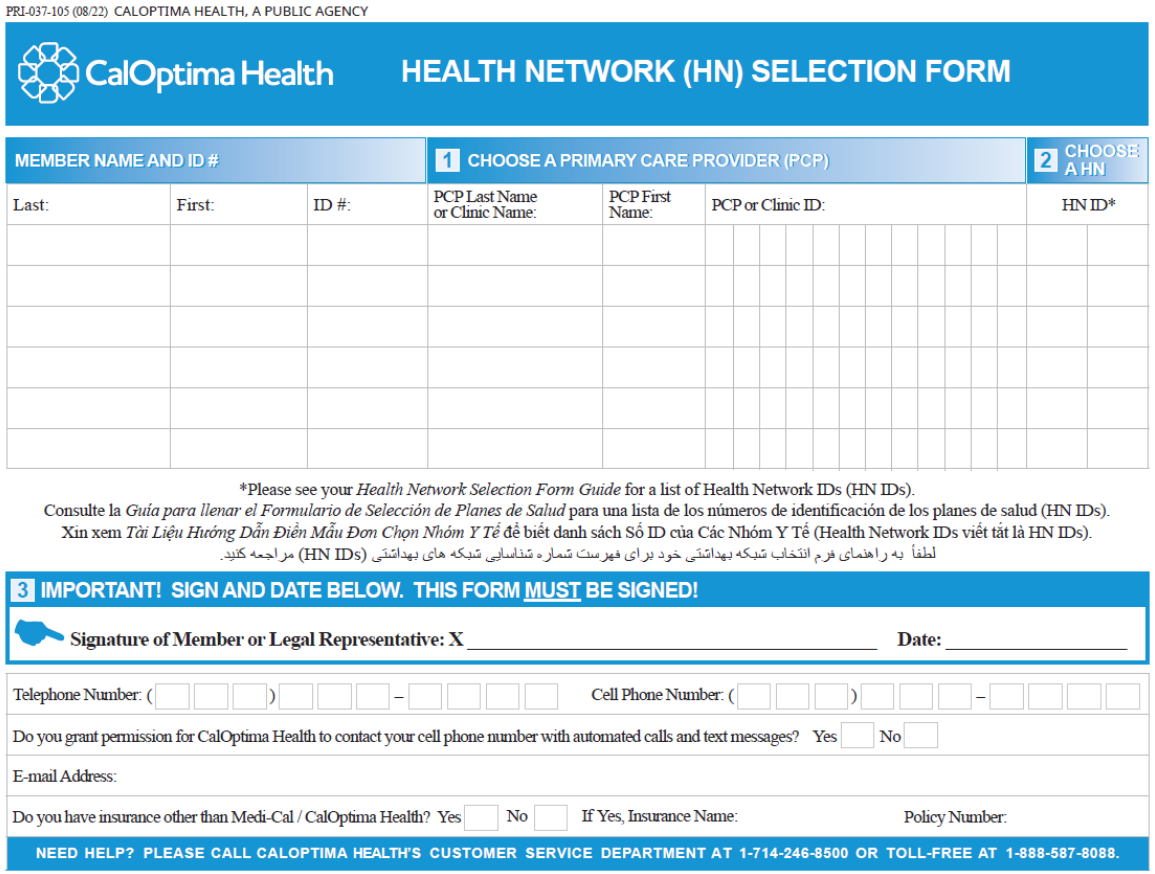
1. Yêu cầu nhận Danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ hoặc tìm kiếm trên mạng tại www.caloptima.org





Chọn Bác sĩ và Nhóm y tế (tiếp tục)

2. Sau khi tìm được bác sĩ, xin hoàn tất và gửi mẫu đơn chọn lựa qua đường bưu điện bằng phong bì có trong tập tài liệu chào mừng của quý vị



PRI-037-105 (08/22) CALOPTIMA HEALTH, A PUBLIC AGENCY

CalOptima Health

HEALTH NETWORK (HN) SELECTION FORM

MEMBER NAME AND ID #			1 CHOOSE A PRIMARY CARE PROVIDER (PCP)			2 CHOOSE A HN
Last:	First:	ID #:	PCP Last Name or Clinic Name:	PCP First Name:	PCP or Clinic ID:	HN ID*

*Please see your *Health Network Selection Form Guide* for a list of Health Network IDs (HN IDs).
Consulte la *Guía para llenar el Formulario de Selección de Planes de Salud* para una lista de los números de identificación de los planes de salud (HN IDs).
Xin xem *Tài Liệu Hướng Dẫn Điền Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế* để biết danh sách Số ID của Các Nhóm Y Tế (Health Network IDs viết tắt là HN IDs).
لطفاً به راهنمای فرم انتخاب شبکه بهداشتی خود برای فهرست شماره شناسایی شبکه های بهداشتی (HN IDs) مراجعه کنید.

3 IMPORTANT! SIGN AND DATE BELOW. THIS FORM MUST BE SIGNED!

Signature of Member or Legal Representative: X _____ Date: _____

Telephone Number: ( ) – Cell Phone Number: ( ) –

Do you grant permission for CalOptima Health to contact your cell phone number with automated calls and text messages? Yes No

E-mail Address:

Do you have insurance other than Medi-Cal / CalOptima Health? Yes No If Yes, Insurance Name: Policy Number:

NEED HELP? PLEASE CALL CALOPTIMA HEALTH'S CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT AT 1-714-246-8500 OR TOLL-FREE AT 1-888-587-8088.

CalOptima Health

Chọn Bác sĩ và Nhóm y tế (tiếp tục)

- Quý vị cũng có thể gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health để thông báo về chọn lựa bác sĩ và nhóm y tế của quý vị:
  - Văn phòng Dịch Vụ: **1-888-587-8088 (**TTY **711)**
  - Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 6 chiều

Chọn Bác sĩ và Nhóm y tế (tiếp tục)

- Nếu quý vị không chọn bác sĩ, CalOptima Health sẽ chọn một bác sĩ cho quý vị
  - Quý vị sẽ được chỉ định một bác sĩ trong phạm vi 10 dặm tính từ địa chỉ nhà của quý vị
- Quý vị có thể thay đổi nhóm y tế và bác sĩ của mình mỗi 30 ngày
  - Văn phòng Dịch Vụ: **1-888-587-8088 (**TTY **711)**

Các Nhóm Y tế Medi-Cal của CalOptima Health

NHÓM Y TẾ TƯ NHÂN

AltaMed Medical Group
AMVI Care Medical Group
CHOC Health Alliance
Family Choice Medical Group
HPN-Regal Medical Group
Noble Mid-Orange County
Optum Care Network - Arta
Optum Care Network - Monarch
Optum Care Network - Talbert
Prospect Medical Group
United Care Medical Group

Nhóm Y Tế Của CalOptima Health

CalOptima Health Community Network

Cách nhận Dịch vụ Chăm sóc

Làm hẹn cho Buổi khám Đầu tiên của Quý vị

- Làm hẹn cho buổi khám đầu tiên với bác sĩ gia đình (bác sĩ) mới của quý vị trong vòng 4 tháng sau khi gia nhập CalOptima Health
- Việc này sẽ giúp bác sĩ của quý vị hiểu rõ về quý vị và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Việc này cũng sẽ giúp quý vị hiểu rõ bác sĩ của mình để quý vị có thể cùng làm việc tốt hơn để giữ gìn sức khỏe cho quý vị

CalOptima Health

Bác sĩ được Chỉ định cho Quý vị

- Bác sĩ được chỉ định cho quý vị có thể giúp:
  - Hoàn tất việc khám định kỳ
  - Chẩn đoán bệnh tật hoặc chấn thương
  - Giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa
  - Kê toa thuốc
  - Chuyển hồ sơ y tế

Giới thiệu đến các Dịch vụ Chuyên khoa

- Bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo thêm về một lãnh vực y khoa
- Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ y tế
  - Trước tiên, bác sĩ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa hoặc để nhận các tiếp liệu bằng cách gửi yêu cầu chấp thuận trước
  - Nhóm y tế sẽ xử lý yêu cầu chấp thuận trước
  - Cần tối đa 5 ngày làm việc để xem xét các giấy giới thiệu thông thường
  - Các giấy giới thiệu khẩn cấp có thể được xem xét trong vòng 72 tiếng

- Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng khám, chụp quang tuyến X, xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, chăm sóc sức khỏe tại nhà và dịch vụ y tá chăm sóc riêng

CalOptima Health

Phúc lợi và Dịch vụ

CalOptima Health Đài thọ Những gì?

- Dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Điều trị sức khỏe hành vi
- Thiết bị y khoa bền bỉ
- Dịch vụ Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) cho Trẻ em
- Khám tại phòng cấp cứu
- Dụng cụ trợ thính
- Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối
- Dịch vụ tại bệnh viện
- Làm xét nghiệm và chụp quang tuyến
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe dài hạn tại nhà

CalOptima Health Đài thọ Những gì? (tiếp tục)

- Tiếp liệu y tế
- Dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
- Dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế (Non-Medical Transportation, NMT)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chẩn
- Trị liệu vật lý, ngôn ngữ và kỹ năng
- Dịch vụ khám với bác sĩ
- Chăm sóc trước khi sinh, thai sản và trẻ sơ sinh
- Bộ phận giả và dụng cụ chỉnh hình
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa
- Dịch vụ chuyển đổi giới tính
- Dịch vụ nhãn khoa do Chương trình Dịch vụ Nhãn khoa (Vision Service Plan, VSP) quản lý

CalOptima Health

Phúc lợi Xe lăn Tùy chỉnh

- CalOptima Health cung cấp dịch vụ thẩm định xe lăn cho xe lăn tùy chỉnh hoặc hệ thống ghế ngồi
- Bác sĩ của quý vị nộp giấy giới thiệu cho xe lăn mới

CalOptima Health

Chăm sóc Khẩn cấp và Cấp cứu

- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
  - Cung cấp buổi hẹn với nhà cung cấp dịch vụ y khoa trong cùng ngày, không cần làm hẹn trước
  - Gọi cho nhóm y tế của quý vị để biết các địa điểm
  - Không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ
- Phòng cấp cứu
  - Sử dụng dịch vụ cấp cứu cho các chứng bệnh hoặc chấn thương nghiêm trọng, gây nguy hiểm đến tính mạng
  - Xin gọi số 9-1-1 hoặc đến bệnh viện GẦN NHẤT
  - Chuyên chở bằng xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
  - Xin trình thẻ ID CalOptima Health của quý vị
  - Không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ

Dịch vụ Chuyên chở

- Chuyên chở Cấp cứu
  - Xe cứu thương
  - Dịch vụ cứu thương không được đài thọ. Đây là những dịch vụ điều trị y tế cấp cứu được nhân viên cứu thương cung cấp ngay tại chỗ. Xin gọi cho tòa thị chính thành phố của quý vị để biết thêm thông tin về việc đài thọ các dịch vụ cứu thương.
- Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu (NEMT)
  - Xe cứu thương
  - Xe van có thiết bị nâng
  - Xe van chở được xe lăn
- Dịch vụ Chuyên chở Không liên quan đến Y tế (NMT)
  - Taxi
  - Xe buýt
  - Tài xế riêng

Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu (NEMT)

- Có thể sử dụng Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu khi:
  - Quý vị không thể sử dụng phương tiện chuyên chở công cộng hoặc tư nhân như xe hơi, xe buýt hoặc taxi do bệnh trạng hoặc tình trạng thể chất
- Có thể sử dụng Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu cho:
  - Các chuyến đi đến và đi về từ các buổi hẹn để nhận những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, bao gồm dịch vụ đưa đón đến các buổi hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cũng như để lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.
- Cách nhận Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu:
  - Yêu cầu bác sĩ gửi yêu cầu cho Dịch vụ Chuyên chở Y tế Không cấp cứu
  - Bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu giới thiệu và mẫu đơn Văn bản Xác nhận của Bác sĩ
  - Nhóm y tế của quý vị chấp thuận giấy giới thiệu

Dịch vụ Chuyên chở Không liên quan đến Y tế (NMT)

- Có thể sử dụng Dịch vụ Chuyên chở Không liên quan đến Y tế khi:
  - Quý vị có thể lên và xuống phương tiện công cộng hoặc tư nhân mà không cần trợ giúp
  - Quý vị đang sử dụng xe lăn, nhưng quý vị có thể lên và xuống phương tiện mà không cần tài xế trợ giúp
- Có thể sử dụng Dịch vụ Chuyên chở Không liên quan đến Y tế cho:
  - Chuyến đi đến và đi về từ các buổi hẹn khám cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, bao gồm dịch vụ đưa đón đến các buổi hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần hoặc cho chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, và để lấy thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

Dịch Vụ Chuyên Chở Không Liên Quan Đến Y Tế (Non-Medical Transportation, NMT) (tiếp tục)

- Cách để nhận các dịch vụ Chuyên chở Không liên quan đến Y tế:
  - Để yêu cầu chuyến đi cho các dịch vụ đã được cho phép, xin gọi đường dây dịch vụ chuyên chở của CalOptima Health ở số 1-833-648-7528 (TTY 711) ít nhất hai ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị, hoặc sớm nhất có thể khi quý vị có buổi hẹn khẩn cấp. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên CalOptima Health khi quý vị gọi.
  - Xin lưu ý: Người Mỹ Bản Địa cũng có thể liên lạc với Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản Địa để yêu cầu dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế.
  - Các giới hạn của dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế: CalOptima Health cung cấp dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế với mức chi phí thấp nhất, có thể đáp ứng nhu cầu đi đến buổi hẹn với nhà cung cấp dịch vụ ở gần nhà của quý vị nhất. Thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp cho dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế. Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho CalOptima Health ở số 1-714-246-8500 hoặc số miễn phí 1-888-587-8088 (TTY711).

Dịch vụ Nhãn khoa

- **Chương trình Dịch vụ Nhãn khoa (Vision Service Plan, VSP)**
  - Để tìm các nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa trong khu vực của quý vị, xin gọi số 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)
  - Khám mắt 24 tháng một lần
    - Các thành viên được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường sẽ được khám mắt một lần mỗi 12 tháng
  - Làm mắt kính 24 tháng một lần

CalOptima Health

Các Phúc lợi và Chương trình khác được CalOptima Health Đài thọ

CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal (Nâng cao và Đổi mới Chương trình Medi-Cal của California)

- Được đưa ra để cải thiện việc nhận dịch vụ chăm sóc và kết quả chăm sóc sức khỏe của thành viên Medi-Cal
- Cung cấp phương pháp chăm sóc toàn diện có thể trợ giúp các thành viên với các nhu cầu y tế và không liên quan đến y tế của họ
- Điều phối Y tế Tăng cường (Enhanced Care Management, ECM)
  - Tiếp cận và kết nối
  - Thẩm định và kiểm soát dịch vụ chăm sóc toàn diện
  - Việc điều phối dịch vụ chăm sóc được cải thiện
  - Nâng cao sức khỏe
  - Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
  - Dịch vụ hỗ trợ cho thành viên và gia đình
  - Điều phối và giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ của cộng đồng và xã hội

CalOptima Health

CalAIM: Nâng cao và Đổi mới Chương trình Medi-Cal của California (tiếp tục)

- Dịch vụ Hỗ trợ trong Cộng đồng
  - Dịch vụ Chuyển đổi Hướng dẫn về Nhà ở
  - Dịch vụ Thuê và Duy trì Nhà ở
  - Chi phí Đặt cọc cho Nhà ở
  - Chăm sóc Phục hồi (hỗ trợ phục hồi y tế)
  - Dịch vụ Chăm sóc Cá nhân và Giúp việc nhà
  - Những Bữa ăn Phù hợp với các Nhu cầu về Y khoa
  - Chương trình Ban ngày để Phát triển Kỹ năng và sự Độc lập
  - Trung tâm Phục hồi Ngắn hạn Sau khi dùng Đồ uống có Cồn và Thuốc quá liều
  - Nhà ở Ngắn hạn Sau khi Nằm viện
  - Điều chỉnh Môi trường Sống (điều chỉnh nhà ở)
  - Chăm sóc Thay thế để Người chăm sóc được Nghỉ ngơi
  - Dịch vụ Chuyển tiếp từ Cơ sở Điều dưỡng/Chuyển tiếp về Cộng đồng
  - Điều chỉnh Môi trường sống để Cải thiện Tình trạng Hen suyễn

CalOptima Health

Chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện (Whole Child Model, WCM)

- Chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện bổ sung các dịch vụ được Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California (CCS) đài thọ cho những trẻ em và thanh thiếu niên trong chương trình Medi-Cal hội đủ điều kiện với Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California vào CalOptima Health
- Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California là một chương trình của tiểu bang điều trị cho người dưới 21 tuổi có một số bệnh trạng, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mãn tính và đáp ứng các quy định của Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em
- Nếu CalOptima Health hoặc bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị hoặc con em của quý vị có một bệnh trạng đủ điều kiện tham gia Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California, quý vị hoặc con của quý vị sẽ được giới thiệu đến Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California của quận để được thẩm định về sự hội đủ điều kiện
- Nếu quý vị hoặc con của quý vị được xác định là hội đủ điều kiện cho Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California, quý vị hoặc con của quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc của Chương trình Dịch vụ Cho Trẻ em của California thông qua chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện của CalOptima Health

Chương trình Hướng dẫn về Sức khỏe

- CalOptima Health cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi có các chuyên gia hướng dẫn về sức khỏe và các lớp học để giúp quý vị:
  - Cai thuốc lá (ngưng hút thuốc)
  - Kiểm soát cân nặng
  - Chăm sóc trước và sau khi sinh con
  - Nuôi dạy con cái
  - Chăm sóc sức khỏe tổng quát của trẻ
  - Dinh dưỡng
  - Kiểm soát các bệnh trạng của quý vị (mỡ trong máu, bệnh tiểu đường, bệnh hen suyễn, sức khỏe tim mạch, cao huyết áp)

CalOptima Health

Chương trình Dịch vụ Đa dạng dành cho Người cao niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

- Quý vị có thể hội đủ tiêu chuẩn để nhận dịch vụ Đa dạng dành cho Người cao niên nếu quý vị từ 65 tuổi trở lên, bị khuyết tật và đáp ứng các tiêu chuẩn để vào cơ sở điều dưỡng nhưng vẫn muốn ở lại nhà. Các dịch vụ do Chương trình Dịch vụ Đa dạng dành cho Người cao niên cung cấp có thể bao gồm:
  - Trung tâm chăm sóc/hỗ trợ ban ngày cho người lớn
  - Hỗ trợ làm việc nhà và chăm sóc cá nhân
  - Giám sát bảo vệ
  - Điều phối y tế
  - Dịch vụ Chăm sóc Thay thế để Người chăm sóc được Nghỉ ngơi
  - Dịch vụ chuyên chở
  - Dịch vụ cung cấp bữa ăn
  - Dịch vụ xã hội
  - Dịch vụ giao tiếp

Dịch vụ Điều phối Y tế

- Dịch vụ điều phối y tế có thể cần thiết nếu quý vị có những nhu cầu y tế phức tạp
- Bao gồm các y tá, cán sự xã hội và các nhân viên khác có thể giúp quý vị:
  - Tìm hiểu về bệnh trạng của quý vị và thực hiện những thay đổi để cải thiện sức khỏe của quý vị
  - Kết nối với các nguồn trợ giúp trong cộng đồng và các chương trình hữu ích
  - Trao đổi với nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị gồm các bác sĩ
  - Lập kế hoạch để đáp ứng các mục tiêu về sức khỏe của quý vị

Dịch vụ Văn hóa & Ngôn ngữ

- Dịch vụ thông dịch và dịch thuật
- Gọi cho nhóm y tế của quý vị hoặc văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health để nhận các văn bản tài liệu được cung cấp bằng:
  - Tiếng Anh
  - Tiếng Nga
  - Tiếng Tây Ban Nha
  - Tiếng Việt
  - Tiếng Trung Đông
  - Tiếng Hàn Quốc
  - Tiếng Ả Rập
  - Tiếng Trung Quốc
  - Chữ in khổ lớn, chữ nổi braille, đĩa thu âm, đĩa dữ liệu
- Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí được cung cấp qua điện thoại hoặc trực tiếp
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch viên trực tiếp cho Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ ít nhất 1 tuần trước buổi hẹn của quý vị

CalOptima Health

Sức khỏe Hành vi (Behavioral Health, BH)

Văn phòng Sức Khỏe Hành Vi của CalOptima Health:

1-855-877-3885 (TTY 711)

Để được khám sàng lọc và giới thiệu đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần

Làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Các Chương trình và Dịch vụ khác của Medi-Cal

Thuốc theo toa Ngoại chẩn

- Các loại thuốc theo toa được chương trình Medi-Cal Rx đài thọ
- Các loại thuốc theo toa mà nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal trả phí cho dịch vụ (fee-for-service, FFS), đài thọ. Một số loại thuốc mà nhà cung cấp dịch vụ cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được CalOptima Health đài thọ.
- Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa các loại thuốc có trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng của Medi-Cal Rx
- Để tìm hiểu xem một loại thuốc có nằm trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh sách Thuốc theo Hợp đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm số 5 hoặc 711)

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS) được các chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, chứ không phải là CalOptima Health, cho các thành viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chuẩn để nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa. Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa có thể bao gồm những dịch vụ ngoại chẩn, tại nơi cư trú và nội chẩn sau:
  - Dịch vụ hỗ trợ thuốc
  - Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
  - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
  - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
  - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
  - Dịch vụ điều phối y tế có mục tiêu
  - Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú
  - Dịch vụ nội chẩn điều trị tâm thần cấp tính tại bệnh viện
  - Dịch vụ chuyên môn nội chẩn điều trị tâm thần tại bệnh viện
  - Dịch vụ y tế tâm thần tại cơ sở
- Để tìm hiểu thêm về dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, xin gọi cho Chương trình Sức khỏe Tâm thần của Quận Cam ở số 1-800-723-8641 (TTY 711)

Dịch vụ Nha khoa

- Chương trình Nha khoa Medi-Cal giống như chương trình Medi-Cal Tính Phí Cho Từng Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS) dành cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị phải trình Thẻ Xác Định Phúc Lợi của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa và chắc chắn rằng nhà cung cấp dịch vụ có nhận Chương trình Nha khoa Tính Phí Cho Từng Dịch Vụ
- Chương trình Nha khoa Medi-Cal đài thọ một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:
  - Chẩn đoán và vệ sinh răng miệng phòng ngừa (như khám, chụp quang tuyến X và vệ sinh răng)
  - Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
  - Nhổ răng
  - Trám răng
  - Bọc răng (được đúc sẵn/trong phòng thí nghiệm)
  - Cạo vôi răng và làm sạch bề mặt
  - Răng giả nguyên hàm và từng phần
  - Chỉnh nha cho trẻ em hội đủ điều kiện
  - Bôi lớp fluoride
- Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Chương trình Nha khoa Medi-Cal ở số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711)

Các Dịch vụ mà CalOptima Health hoặc Medi-Cal Không Đài thọ

Dịch vụ Không được Đài thọ

- Một số dịch vụ mà CalOptima Health Medi-Cal không đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn:
  - Thụ tinh trong ống nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu về chứng vô sinh hoặc thủ thuật để chẩn đoán hoặc điều trị tình trạng vô sinh
  - Bảo tồn chức năng sinh sản
  - Các dịch vụ mang tính thử nghiệm
  - Giải phẫu thẩm mỹ
  - Dịch vụ cứu thương
    - Đây là dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu được nhân viên cứu thương cung cấp ngay tại chỗ. Xin gọi cho tòa thị chính thành phố của quý vị để biết thêm thông tin về việc đài thọ cho dịch vụ cứu thương.

Trách nhiệm Tài chính

- Bảo hiểm tư nhân
  - CalOptima Health là bên thanh toán cuối cùng cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ
- Điều cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ:
  - Liên lạc với người lập hóa đơn để nhắc họ về bảo hiểm y tế Medi-Cal của quý vị
  - Nếu người lập hóa đơn không thể giúp quý vị, xin liên lạc với nhóm y tế của quý vị hoặc văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**)

Báo cáo và Giải quyết các Vấn đề

Cách Nộp đơn Than phiền hoặc Khiếu nại

- Than phiền là khi quý vị gặp vấn đề hoặc cảm thấy không hài lòng với dịch vụ mà quý vị nhận được từ CalOptima Health hoặc một nhà cung cấp
- Khiếu nại là yêu cầu CalOptima Health xem xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông báo Giải quyết mà quý vị đã nhận được từ chúng tôi.
- Để nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại:
  - Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**)
  - Gửi thư hoặc đến gặp chúng tôi trực tiếp:

    CalOptima Health

    Grievance and Appeals Resolution Services

    505 City Parkway West

    Orange, CA 92868
  - Trên mạng: **https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx**

Cách Yêu cầu buổi Điều trần cấp Tiểu bang

- Quý vị có thể yêu cầu một buổi Điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với CalOptima Health và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định đó hoặc trong trường hợp quý vị không nhận được quyết định cho đơn khiếu nại của mình sau 30 ngày
- Quý vị phải yêu cầu một buổi Điều trần cấp Tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên Thông báo Giải quyết Khiếu nại của chúng tôi
  - Xin gọi cho Ban Hồi đáp Công khai của Văn phòng Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS)
    - 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
  - Điền vào mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến:

    California Department of Social Services

    State Hearings Division

    P.O Box 944243, MS 09-17-37

    Sacramento, CA 94244-2430

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị

- Sau đây là những quyền hạn của quý vị khi là thành viên CalOptima Health
  - Được đối xử với sự tôn trọng và lịch sự, được xem xét một cách hợp lý về quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y khoa của quý vị, như bệnh sử, tình trạng hoặc việc điều trị sức khỏe tâm thần và thể chất, và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
  - Được cung cấp thông tin về chương trình y tế và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, nhà cung cấp dịch vụ, chuyên viên, và các quyền hạn và trách nhiệm của thành viên
  - Được nhận văn bản thông tin dành cho thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng, bao gồm tất cả các thông báo về than phiền và khiếu nại
  - Được đưa ra các đề nghị cho quy định về các quyền hạn và trách nhiệm của thành viên CalOptima Health
  - Được chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health
  - Được kịp thời tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
  - Được tham gia đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm quyền được từ chối điều trị
  - Được lên tiếng than phiền, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được
  - Được biết lý do về mặt y khoa cho quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (ngưng), hoặc thay đổi yêu cầu về dịch vụ chăm sóc y tế

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị (tiếp tục)

- Được điều phối dịch vụ chăm sóc
- Được yêu cầu khiếu nại các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc phúc lợi
- Được nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng
- Được nhận sự trợ giúp miễn phí về pháp lý tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương hoặc những nhóm khác
- Được lập các bản chỉ thị trước
- Được yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu bị từ chối một dịch vụ hoặc phúc lợi và quý vị đã nộp đơn khiếu nại đến CalOptima Health và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định cho đơn khiếu nại của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về những tình huống có thể yêu cầu buổi điều trần khẩn cấp
- Được ngưng ghi danh với (rời bỏ) CalOptima Health và chuyển sang một chương trình y tế khác trong quận theo yêu cầu
- Được nhận các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép
- Được nhận văn bản thông tin dành cho thành viên bằng các định dạng khác (như chữ nổi braille, chữ in khổ lớn, đĩa thu âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và một cách kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu và theo Bộ luật Phúc Lợi và Định Chế (W&I) phần 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất cứ hình thức kiềm chế hoặc cô lập nào được sử dụng như một biện pháp ép buộc, kỷ luật, lợi dụng, hoặc trả thù

CalOptima Health

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị (tiếp tục)

- Được thảo luận một cách trung thực về những thông tin hiện có về các phương pháp điều trị và phương pháp thay thế, và thông tin được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay sự đài thọ là như thế nào
- Có thể xem và nhận bản sao các hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu chỉnh sửa hoặc sửa đổi hồ sơ y tế, theo quy định trong Mục 45 Bộ luật Quy định Liên bang (CFR) các phần 164.524 và 164.526
- Được tự do thực hiện các quyền hạn này mà không bị ảnh hưởng một cách bất lợi đến cách mà CalOptima Health, các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hay Tiểu bang đối xử với quý vị
- Được nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, đến khám tại Trung Tâm Sanh Sản Độc Lập. Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám dành cho Người Mỹ Bản địa, dịch vụ của nữ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế ở Nông Thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của CalOptima Health theo luật liên bang

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị (tiếp tục)

- Trách nhiệm của quý vị
  - Biết, hiểu và thực hiện theo cẩm nang thành viên của quý vị
  - Hiểu về các nhu cầu y tế của quý vị và làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để lập kế hoạch điều trị cho quý vị
  - Thực hiện theo kế hoạch điều trị mà quý vị đã đồng ý với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
  - Cho CalOptima Health và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết những gì chúng tôi cần biết về bệnh trạng của quý vị để chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc
  - Lấy hẹn và giữ hẹn khám bệnh và cho văn phòng biết khi quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn
  - Tìm hiểu về bệnh trạng của quý vị và điều gì giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
  - Tham gia những chương trình chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
  - Hợp tác và lịch sự với những người hợp tác chăm sóc sức khỏe cho quý vị

Quyền hạn và Trách nhiệm của Quý vị (tiếp tục)

- **Đường dây nóng báo cáo hành vi gian lận và thông tin cá nhân của quý vị**
  - Báo cáo khi nghi ngờ một nhà cung cấp dịch vụ hoặc thành viên có hành vi gian lận
  - Xin gọi Đường dây Nóng Báo cáo Hành vi Gian lận trong chương trình Medi-Cal của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe ở số miễn phí 1-800-822-6222 — quý vị có thể giấu tên và yêu cầu giữ kín thông tin
  - **Việc báo cáo hành vi gian lận sẽ không ảnh hưởng đến các phúc lợi hay dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị!**
- Ủy ban Cố vấn Thành viên
  - Cung cấp thông tin về các vấn đề của thành viên cho Hội đồng Quản trị CalOptima Health
- Ủy ban Cố vấn Gia đình của Chương trình Chăm sóc Trẻ em Toàn diện
  - Cung cấp thông tin về các vấn đề của thành viên liên quan đến Chương trình Dịch vụ Trẻ em của California (California Children's Services, CCS) cho Hội đồng Quản trị CalOptima Health

CalOptima Health

Trang Thông tin Dành cho Thành viên

- Trang thông tin dành cho thành viên là một trang mạng an toàn giúp quý vị xem thông tin về sức khỏe của mình 24 giờ một ngày
  - Quý vị có thể vào trang thông tin dành cho thành viên từ máy tính, máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh
- Những chọn lựa tự phục vụ sẽ giúp quý vị dễ dàng và nhanh chóng:
  - Xem và cập nhật thông tin cá nhân
  - Đặt câu hỏi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health
  - In thẻ ID CalOptima Health hoặc yêu cầu gửi thẻ qua đường bưu điện.
  - Thay đổi nhóm y tế và bác sĩ của quý vị (chỉ áp dụng cho các thành viên của CalOptima Health Community Network)
  - Xem (các) giấy chấp thuận trước (chỉ áp dụng cho các thành viên của CalOptima Health Community Network và CalOptima Health Direct)

Các Câu hỏi Thường gặp

Câu hỏi	Liên lạc
Tôi nên làm gì nếu tôi cần thẻ ID CalOptima Health hoặc Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế?	Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health
Làm cách nào để tôi thay đổi nhóm y tế?	Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health
Làm cách nào để tôi tìm nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhóm y tế mà tôi đã chọn?	Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health
Làm cách nào để tôi thay đổi nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm y tế của mình?	Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health
Làm cách nào để tôi yêu cầu nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa, tiếp liệu hoặc thuốc?	Bác sĩ nộp yêu cầu chấp thuận trước đến nhóm y tế của quý vị
Tôi nên làm gì nếu sự hội đủ điều kiện với chương trình Medi-Cal của tôi đã chấm dứt?	Sở Xã Hội của Quận Cam
Làm cách nào để tôi chuyển sự hội đủ điều kiện với chương trình Medi-Cal sang một quận hoặc tiểu bang khác?	Sở Xã Hội của Quận Cam

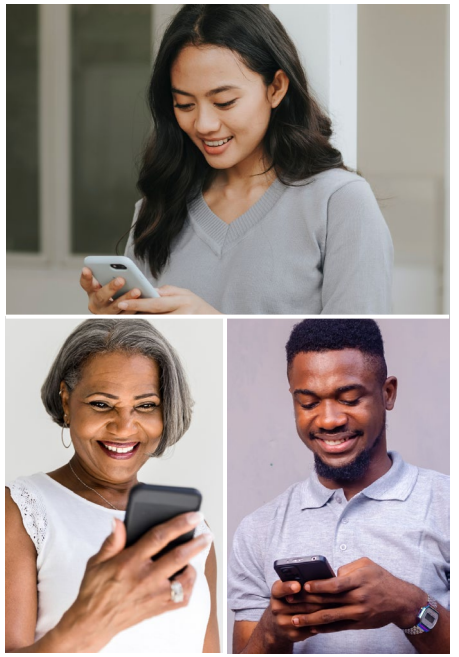
Thông tin Liên lạc

Liên lạc	Số điện thoại
Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health	**1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**)
Để nộp đơn than phiền: Liên lạc với văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health – hoặc – Gửi mẫu đơn than phiền trên mạng	**1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.caloptima.org
Đường Dây Nóng Báo Cáo Gian Lận trong chương trình Medi-Cal của Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế	1-800-822-6222
Dịch vụ Nhãn khoa VSP	1-800-877-7195 (TTY 1-800-735-2922)
Chương trình Nha khoa Medi-Cal	1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711)
Chương trình Sức khỏe Tâm thần của Quận Cam	1-800-723-8641 (TTY 711)
Văn phòng Sức khỏe Hành vi của CalOptima Health	**1-855-877-3885** (TTY **711**)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm số 5 hoặc 711)

CalOptima Health

Giữ Liên Lạc Với CalOptima Health: 225678 (CALOPT)

- Hiện tại, CalOptima Health sẽ gửi các tin nhắn chính thức bằng cách sử dụng mã số ngắn: 225678 (CALOPT)
- Số này cung cấp thông tin cập nhật về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các phúc lợi của quý vị
- Tại sao việc này quan trọng:
  - Giúp quý vị xác định các tin nhắn này từ CalOptima Health
  - Nhận thông tin về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị thí dụ như nhắc nhở về các khám nghiệm tầm soát và thông tin cập nhật về sự đài thọ của quý vị
- Những việc quý vị có thể thực hiện:
  - Lưu số 225678 (CALOPT) trong danh bạ điện thoại của quý vị
  - Đọc các tin nhắn để cập nhật thông tin về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị
  - Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi nhân viên văn phòng Dịch Vụ ở số 1-888-587-8088 (TTY 711)



CalOptima Health

CalOptima Health

Giữ Liên Lạc Với Chúng Tôi

www.caloptima.org

@CalOptima