



2026

Cầm Nang Thành Viên

Điều Cần Biết Về Phúc Lợi Của Quý Vị

Kết Hợp Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình
CalOptima Health

Cẩm Nang Thành Viên

Những điều cần biết về phúc lợi của quý vị

Tổng Hợp Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ
(EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình của
CalOptima Health

2026

Quận Cam, Tiểu bang California

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm Nang Thành Viên này và những tài liệu khác của chương trình bằng những ngôn ngữ khác miễn phí. CalOptima Health cung cấp bản dịch từ những biên dịch viên đủ tiêu chuẩn. Xin gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí. Xin đọc Cẩm Nang Thành Viên này để biết thêm thông tin về những dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ cho dịch vụ chăm sóc y tế như dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí bằng những định dạng khác như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn kích cỡ 20, đĩa thu âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập (đĩa dữ liệu). Xin gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ thông dịch viên

CalOptima Health cung cấp dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, từ một thông dịch viên đủ tiêu chuẩn, 24 giờ một ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ người thân hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ, và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Sự trợ giúp được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để nhận sự hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị, hoặc để nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Cuộc gọi này miễn phí.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông Báo về Khả Năng Cung Cấp Dịch Vụ Trợ Giúp Ngôn Ngữ và Sự Hỗ Trợ và Dịch Vụ Phụ Trợ

English

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. These services are free of charge.

(Arabic) العربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

简体中文 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电

1-888-587-8088 (TTY 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意:如果您需要以您的語言獲得幫助,請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務,例如盲文和大字體的文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید, با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ, نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088** (TTY **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。
1-888-587-8088 (TTY **711**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.
1-888-587-8088 (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088**(TTY**711**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088**(TTY**711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Bu hizmetler ücretsizdir.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

(Urdu) اردو

توجہ: اگر آپ کو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chào mừng đến với CalOptima Health!

Xin cảm ơn quý vị đã tham gia vào CalOptima Health. CalOptima Health là một chương trình y tế dành cho những người có Medi-Cal. CalOptima Health làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. CalOptima Health có hợp đồng với các nhóm y tế để điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nhóm y tế là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health. Quý vị sẽ cần chọn một nhóm y tế và một bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP). Bác sĩ gia đình của quý vị phải có hợp đồng với nhóm y tế của quý vị. Quý vị có thể chọn cùng một nhóm y tế và bác sĩ gia đình cho tất cả những thành viên trong gia đình hội đủ điều kiện với Medi-Cal, hoặc quý vị có thể chọn những nhóm y tế và bác sĩ gia đình khác.

Cẩm Nang Thành Viên

Cẩm Nang Thành Viên này cho quý vị biết về sự đài thọ của quý vị với CalOptima Health. Xin đọc kỹ toàn bộ cẩm nang này. Cẩm nang này sẽ giúp quý vị hiểu về các phúc lợi của quý vị, các dịch vụ được cung cấp cho quý vị, và cách để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Cẩm nang cũng giải thích về các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị khi là thành viên của CalOptima Health. Nếu quý vị có những nhu cầu đặc biệt về sức khỏe, xin chắc chắn đọc tất cả những phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Thành Viên này còn được gọi là Tổng Hợp Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình. **Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ và Bản Điều Lệ Chương Trình này chỉ là bản tóm tắt của chương trình y tế. Cần tham khảo bản hợp đồng của chương trình y tế để xác định chính xác những điều khoản và điều kiện cho sự đài thọ.** Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Trong Cẩm Nang Thành Viên này, CalOptima Health đôi khi được gọi là “chúng tôi” hoặc “chúng ta.” Các thành viên đôi khi được gọi là “quý vị.” Một số chữ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong Cẩm Nang Thành Viên này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chào mừng đến với CalOptima Health!

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa CalOptima Health và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (California Department of Health Care Services, DHCS) của California, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí một bản sao khác của Cẩm Nang Thành Viên. Quý vị cũng có thể xem Cẩm Nang Thành Viên trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao miễn phí những quy định và thủ tục lâm sàng và hành chính không độc quyền của CalOptima Health. Những thông tin này cũng có trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.

Liên lạc với chúng tôi

CalOptima Health luôn sẵn sàng để trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể vào trang mạng bất kỳ lúc nào tại **www.caloptima.org**.

Xin cảm ơn,

CalOptima Health
500 City Parkway West
Orange, CA 92868



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch viên	3
Chào mừng đến với CalOptima Health!	11
Cẩm Nang Thành Viên	11
Liên lạc với chúng tôi.....	12
Mục lục	13
1. Khởi sự khi là thành viên	16
Cách để tìm sự trợ giúp	16
Ai có thể trở thành thành viên.....	17
Thẻ nhận dạng (ID)	19
2. Về chương trình y tế của quý vị.....	20
Tổng quan về chương trình y tế	20
Cách chương trình của quý vị hoạt động.....	22
Thay đổi chương trình y tế.....	23
Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc rời khỏi California	23
Sự chăm sóc liên tục	25
Chi phí	28
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	32
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	32



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Bác sĩ gia đình (PCP)	33
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.....	37
Buổi hẹn	48
Đến buổi hẹn	48
Hủy và làm hẹn lại	49
Chi trả	49
Giới thiệu.....	51
Giấy Giới thiệu theo Đạo luật về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California	52
Sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).....	53
Ý kiến thứ hai	55
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm.....	56
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp	59
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu	61
Đường Dây Tư Vấn Y Tá	63
Bản chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe.....	63
Hiến tặng nội tạng và mô tế bào.....	64
4. Những phúc lợi và dịch vụ	65
Chương trình y tế của quý vị đòi hỏi những phúc lợi và dịch vụ gì	65
Những phúc lợi Medi-Cal được CalOptima Health đòi hỏi	69
Các phúc lợi và chương trình khác được CalOptima Health đòi hỏi	93
Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal	102
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua CalOptima Health hoặc Medi-Cal ..	110
5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	111
Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên	111



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em	114
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	115
Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.	115
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác	116
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	119
Than phiền	120
Khiếu nại	121
Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại	123
Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang	123
Hành vi gian lận, lãng phí, và lạm dụng	126
7. Những quyền hạn và trách nhiệm	128
Quyền hạn của quý vị	128
Trách nhiệm của quý vị	130
Thông báo về việc không phân biệt đối xử	130
Các cách để tham gia với tư cách là thành viên	133
Thông báo thực hành quyền riêng tư	134
Thông báo về các luật	145
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, sự đài thọ y tế khác, và phục hồi thiệt hại	145
Thông báo về thu hồi tài sản	146
Thông Báo Giải Quyết	147
8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết	148
Những số điện thoại quan trọng	148
Những từ ngữ cần biết	148



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

1. Khởi sự khi là thành viên

Cách để tìm sự trợ giúp

CalOptima Health muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về dịch vụ chăm sóc của quý vị, CalOptima Health muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Văn Phòng Dịch Vụ

Văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health luôn sẵn sàng trợ giúp cho quý vị. CalOptima Health có thể:

- Trả lời những thắc mắc về chương trình y tế và những dịch vụ được CalOptima Health đài thọ.
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi bác sĩ gia đình (PCP).
- Cho quý vị biết nơi để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói thông thạo tiếng Anh.
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng những ngôn ngữ và định dạng khác.
- Cung cấp thẻ nhận dạng (ID) thay thế.
- Cung cấp Cẩm Nang Thành Viên hoặc Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
- Hỗ trợ cho các yêu cầu thanh toán.
- Điều phối dịch vụ đưa đón.

Nếu quý vị cần được trợ giúp, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. CalOptima Health phải bảo đảm rằng quý vị chỉ chờ nhiều nhất là 10 phút khi gọi điện đến.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị cũng có thể vào trang mạng của văn phòng Dịch Vụ bất kỳ lúc nào tại **www.caloptima.org**. Trang mạng của CalOptima Health giúp quý vị tìm thấy những nội dung quý vị cần trên mọi thiết bị một cách dễ dàng hơn. Trang mạng cũng có trang thông tin an toàn dành cho thành viên để quý vị có thể:

- Cập nhật thông tin cá nhân của quý vị
- Yêu cầu thẻ ID mới
- In bản sao thẻ ID của quý vị
- Làm hẹn telehealth để chăm sóc sức khỏe tinh thần
- Hoàn tất các bản thăm dò ý kiến của chương trình
- Thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP)
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch viên
- Xem các tài liệu về chương trình và các nguồn hỗ trợ quan trọng khác
- Sử dụng **Danh sách Kiểm tra Dịch vụ Chăm sóc của Tôi** (bản kế hoạch dành riêng cho cá nhân bao gồm các khám nghiệm tầm soát phòng ngừa và các thiếu sót trong dịch vụ chăm sóc)

Quý vị có thể vào trang thông tin dành cho thành viên CalOptima Health tại **<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>**.

Ai có thể trở thành thành viên

Mỗi tiểu bang có thể có chương trình Medicaid. Tại bang California, chương trình Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ điều kiện tham gia CalOptima Health vì quý vị đủ điều kiện nhận.

Medi-Cal và sống tại Quận Cam, California. Nếu quý vị có thắc mắc về cách để quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal, xin gọi cho Sở Xã Hội (Social Services Agency, SSA) ở số 1-800-281-9799. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện để nhận Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận Tiền Trợ Cấp An Sinh (Supplemental Security Income, SSI) hoặc Tiền Trợ Cấp Của Tiểu Bang (State Supplementary Payment, SSP).

Cho các thắc mắc về việc ghi danh, xin gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc vào trang mạng <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Nếu quý vị có thắc mắc về An Sinh Xã Hội, xin gọi cho Sở An Sinh Xã Hội ở số 1-800-772-1213, hoặc vào trang mạng <https://www.ssa.gov/locator/>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Quý vị có thể nhận chương trình Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn và quý vị không còn đủ điều kiện để nhận Medi-Cal.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc đủ điều kiện cho chương trình Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng của quận tại địa phương của quý vị tại:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

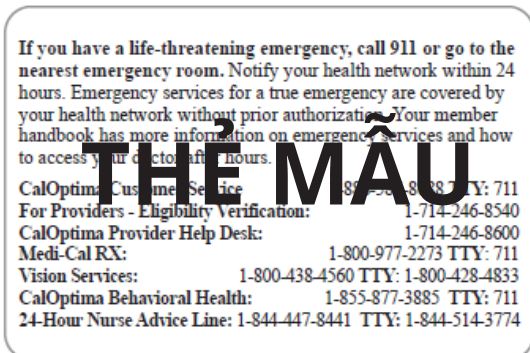
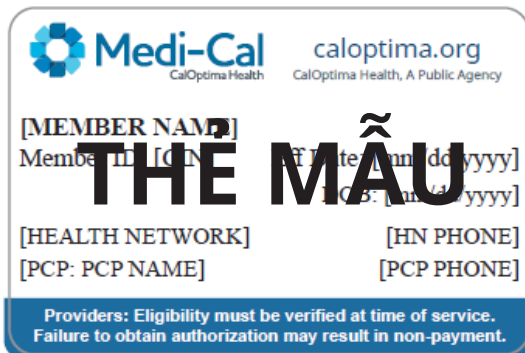
Hoặc gọi đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thẻ nhận dạng (ID)

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận được thẻ Nhận dạng (Identification, ID) CalOptima Health của chúng tôi. Quý vị phải trình thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa. Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal là thẻ xác định phúc lợi mà Tiểu Bang California đã gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các loại thẻ y tế. Thẻ Xác Định Phúc Lợi và thẻ ID CalOptima Health của quý vị có thiết kế như sau:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID CalOptima Health trong vòng vài tuần kể từ ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ ID CalOptima Health của quý vị bị hư hỏng, bị mất, hoặc bị đánh cắp, xin gọi ngay cho văn phòng Dịch Vụ. CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**). Nếu quý vị không có thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal hoặc thẻ của quý vị bị hư hỏng, bị mất, hoặc bị đánh cắp, xin gọi cho văn phòng của quận tại địa phương. Để tìm văn phòng của quận tại địa phương, xin vào trang mạng <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2. Về chương trình y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình y tế

CalOptima Health là chương trình y tế dành cho những người có Medi-Cal tại Quận Cam, California. CalOptima Health làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Xin trao đổi với một trong những nhân viên văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health để biết thêm thông tin về chương trình y tế và cách để chương trình hoạt động hiệu quả cho quý vị. Xin gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Sự đòi hỏi của quý vị bắt đầu và chấm dứt khi nào

Khi quý vị ghi danh vào CalOptima Health, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Nhận dạng (ID) CalOptima Health trong vòng hai tuần kể từ ngày quý vị ghi danh. Quý vị phải trình cả thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi (BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa.

Sự đòi hỏi Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn mỗi năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương không thể gia hạn sự đòi hỏi Medi-Cal của quý vị bằng phương thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn gia hạn Medi-Cal được điền sẵn thông tin. Xin hoàn tất mẫu đơn này và gửi lại cho văn phòng của quận tại địa phương. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tiếp, bằng điện thoại, qua đường bưu điện, trên mạng, hoặc các phương thức điện tử khác mà quận của quý vị hiện đang cung cấp.

Là một thành viên của CalOptima Health, quý vị cần:

1. Chọn một nhóm y tế từ Danh Sách Nhóm Y Tế và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
 - Quý vị có thể chọn cùng một nhóm y tế cho tất cả những thành viên hội đủ điều kiện trong gia đình, hoặc quý vị có thể chọn một nhóm y tế khác cho mỗi thành viên trong gia đình.
 - Quý vị có thể thay đổi nhóm y tế của quý vị mỗi 30 ngày.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

2. Chọn một Bác Sĩ Gia Đình (PCP) từ Danh Sách Nhóm Y Tế và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
 - Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình có hợp đồng với nhóm y tế mà quý vị đã chọn.
 - Quý vị có thể chọn cùng một bác sĩ gia đình cho tất cả những thành viên hội đủ điều kiện trong gia đình, hoặc quý vị có thể chọn một bác sĩ gia đình khác cho mỗi thành viên trong gia đình.
 - Nếu quý vị không chọn một bác sĩ gia đình, nhóm y tế của quý vị sẽ chọn cho quý vị.
 - Quý vị có thể thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị mỗi 30 ngày.
3. Để chọn bác sĩ gia đình và nhóm y tế, quý vị có thể:
 - vào trang thông tin an toàn dành cho thành viên tại **<https://member.caloptima.org/#/user/login>**, hoặc;
 - hoàn tất và gửi lại Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế CalOptima Health được gửi trong bộ hồ sơ thành viên mới của quý vị, hoặc
 - Gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Quý vị có thể chấm dứt sự đài thọ của CalOptima Health và chọn một chương trình y tế bất kỳ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, xin gọi Tùy Chọn Chăm Sóc Y Tế ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc vào trang mạng www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

CalOptima Health là chương trình y tế dành cho thành viên Medi-Cal ở Quận Cam, California. Tìm văn phòng của quận tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Sự đài thọ CalOptima Health Medi-Cal có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều nào sau đây xảy ra:

- Quý vị chuyển ra ngoài Quận Cam, California.
- Quý vị không còn nhận được Medi-Cal.
- Quý vị bị giam giữ hoặc đi tù.

Nếu quý vị mất sự đài thọ CalOptima Health Medi-Cal của mình, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận sự đài thọ Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS). Nếu quý vị không chắc mình có còn được CalOptima Health đài thọ hay không, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Những điều cần cân nhắc đặc biệt đối với Người Mỹ Bản Địa trong chương trình chăm sóc có quản lý

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể ở lại hoặc rút tên ra khỏi (rời bỏ) CalOptima Health trong khi nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh và rút tên ra khỏi chương trình, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

CalOptima Health phải cung cấp dịch vụ điều phối y tế cho quý vị, bao gồm dịch vụ điều phối y tế trong và ngoài hệ thống. Nếu quý vị yêu cầu nhận những dịch vụ này từ một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa, CalOptima Health phải giúp quý vị tìm một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ở trong hoặc ở ngoài hệ thống tùy chọn lựa của quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ” trong Chương 3 của cẩm nang này.

Cách chương trình của quý vị hoạt động

CalOptima Health là một chương trình y tế chăm sóc có quản lý có hợp đồng với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS). CalOptima Health làm việc với những bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của CalOptima Health để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên của chúng tôi. Là thành viên của CalOptima Health, quý vị có thể đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS). Những dịch vụ này bao gồm toa thuốc ngoại chấn, thuốc không cần toa, và một số tiếp liệu y tế thông qua chương trình Medi-Cal Rx.

Văn phòng Dịch Vụ sẽ cho quý vị biết CalOptima Health hoạt động như thế nào, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách làm hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc văn bản thông tin bằng những định dạng thay thế, và cách để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để nhận dịch vụ đưa đón hay không.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về Dịch vụ Thành viên trên trang mạng tại **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thay đổi chương trình y tế

Quý vị có thể rời khỏi CalOptima Health và tham gia vào một chương trình y tế khác tại quận mà quý vị đang cư trú vào bất kỳ lúc nào nếu có một chương trình y tế khác. Để chọn một chương trình mới, xin gọi Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc vào trang mạng <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Có thể mất tối đa 30 ngày hoặc nhiều hơn để tiến hành yêu cầu rời khỏi CalOptima Health của quý vị và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị. Để biết tình trạng yêu cầu của quý vị, xin gọi Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi CalOptima Health sớm hơn, quý vị có thể gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe để yêu cầu được rút tên ra khỏi chương trình khẩn cấp (nhanh).

Những thành viên có thể yêu cầu rút tên ra khỏi chương trình khẩn cấp bao gồm, nhưng không giới hạn, trẻ em đang nhận các dịch vụ trong chương trình Chăm sóc Con nuôi hoặc Hỗ trợ Nhận Con nuôi, các thành viên có nhu cầu chăm sóc y tế đặc biệt, và các thành viên đã được ghi danh vào chương trình Medicare hoặc Medi-Cal khác hoặc chương trình y tế thương mại có quản lý khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi CalOptima Health bằng cách liên lạc với văn phòng của quận tại địa phương. Tìm văn phòng của quận tại địa phương của quý vị tại: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Hoặc gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc rời khỏi California

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ, kể cả các vùng Lãnh thổ của Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận nơi quý vị cư trú. Nếu quý vị là một sinh viên vừa chuyển đến một quận mới tại California để theo học cấp học cao hơn, bao gồm cả đại học, CalOptima Health sẽ đài thọ những dịch vụ tại phòng cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc phòng ngừa tại quận mới của quý vị, nhưng quý vị phải thông báo cho CalOptima Health. Xin xem bên dưới để biết thêm chi tiết.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

Nếu quý vị được ghi danh vào Medi-Cal và là sinh viên ở một quận không phải là quận tại California nơi quý vị sinh sống, quý vị không cần nộp đơn ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal tại quận đó.

Nếu quý vị tạm thời rời xa nhà để đi học ở một quận khác tại California, quý vị có hai chọn lựa. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên chuyên về sự hội đủ điều kiện tại Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội của Quận Cam rằng quý vị tạm thời chuyển đi để theo học cấp học cao hơn và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật các hồ sơ với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải thực hiện việc này nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới nơi quý vị ở. Nếu CalOptima Health không phục vụ cho quận nơi quý vị sẽ đến học đại học, quý vị có thể thay đổi các chương trình y tế. Nếu có thắc mắc và để tránh chậm trễ khi tham gia chương trình y tế mới, xin gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Hoặc

- Nếu CalOptima Health không phục vụ tại quận mới nơi quý vị sẽ đến học đại học, và quý vị không muốn thay đổi chương trình y tế của quý vị sang chương trình phục vụ cho quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số bệnh trạng tại quận mới. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc” trong cẩm nang này. Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng hệ thống những nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health tại Quận Cam, California.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên ở một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ sự đài thọ Medi-Cal của mình, xin liên lạc với nhân viên chuyên về sự hội đủ điều kiện tại Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội của Quận Cam. Miễn là quý vị vẫn hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ đài thọ cho trường hợp chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa không được đài thọ khi quý vị ở bên ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện để nhận sự đài thọ phúc lợi y tế của Medi-Cal khi nhận những dịch vụ này ở bên ngoài tiểu bang. CalOptima Health sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn tham gia chương trình Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần nộp đơn ghi danh cho chương trình tại tiểu bang đó. Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế nào khác ở bên ngoài Hoa Kỳ, trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại Canada và Mexico như được trình bày trong Chương 3.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các phúc lợi nhà thuốc ở bên ngoài tiểu bang được giới hạn ở số lượng thuốc khẩn cấp trong tối đa 14 ngày khi mà việc chậm trễ có thể cản trở dịch vụ cần thiết về mặt y khoa. Để được trợ giúp thêm, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 hoặc vào trang mạng <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Sự chăm sóc liên tục

Chăm sóc liên tục đối với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Để tìm hiểu xem liệu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có trong hệ thống của CalOptima Health hay không, xin xem Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng CalOptima Health tại **www.caloptima.org**. Những nhà cung cấp dịch vụ không được liệt kê trong danh sách có thể không có trong hệ thống của CalOptima Health.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không có trong hệ thống CalOptima Health. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình y tế hoặc chuyển từ một chương trình Medi-Cal trả phí theo dịch vụ (FFS) sang một chương trình quản lý chăm sóc, hoặc quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ từng có trong hệ thống nhưng hiện nằm ngoài hệ thống, quý vị có thể giữ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kể cả khi họ không có trong hệ thống của CalOptima Health. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, xin gọi cho CalOptima Health và yêu cầu sự chăm sóc liên tục. Quý vị có thể nhận sự chăm sóc liên tục trong tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ hiện hữu với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, trước khi ghi danh vào CalOptima Health.
- Quý vị đã đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cho một buổi khám không cấp cứu ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi quý vị ghi danh vào CalOptima Health.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng làm việc với CalOptima Health và đồng ý với các yêu cầu về hợp đồng và việc thanh toán cho dịch vụ của CalOptima Health.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của CalOptima Health.
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống được ghi danh và đang tham gia vào chương trình Medi-Cal.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia vào hệ thống của CalOptima Health vào cuối giai đoạn 12 tháng, không đồng ý với các mức thanh toán của CalOptima Health, hoặc không đáp ứng các yêu cầu về phẩm chất của dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ cần phải chuyển sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Để trao đổi về những chọn lựa của quý vị, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

CalOptima Health không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cho một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) như quang tuyến, phòng thí nghiệm, trung tâm lọc máu, hoặc dịch vụ đưa đón. Quý vị sẽ nhận những dịch vụ này với một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health.

Để tìm hiểu thêm về sự chăm sóc liên tục và liệu quý vị có đủ điều kiện, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ.

Hoàn tất việc nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận các dịch vụ được đài thọ từ những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh trạng nhất định tại thời điểm quý vị được ghi danh vào CalOptima Health hoặc tại thời điểm mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị rời khỏi hệ thống của CalOptima Health, quý vị cũng vẫn có thể nhận các dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong một khoảng thời gian nhất định nếu quý vị cần những dịch vụ được đài thọ cho những bệnh trạng sau đây:

Bệnh trạng	Thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được chăm sóc nhanh chóng).	Cho đến khi nào tình trạng cấp tính này chấm dứt.
Tình trạng thể chất và hành vi mãn tính nghiêm trọng (một vấn đề nghiêm trọng về chăm sóc y tế mà quý vị mắc phải trong một thời gian dài).	Trong tối đa 12 tháng từ khi bắt đầu được đài thọ hoặc ngày mà hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với CalOptima Health chấm dứt.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

Bệnh trạng	Thời gian
Dịch vụ chăm sóc khi mang thai và sau khi sinh (sau sinh).	Trong thời kỳ mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bà mẹ.	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi được chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy theo điều kiện nào xảy ra sau.
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi chào đời cho đến 36 tháng tuổi.	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu sự dài thọ hoặc ngày mà nhà cung cấp dịch vụ kết thúc hợp đồng với CalOptima Health.
Bệnh nặng giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng).	Cho đến khi nào mà bệnh trạng của quý vị vẫn tiếp diễn. Quý vị vẫn có thể nhận những dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ khi quý vị được ghi danh với CalOptima Health hoặc thời gian mà nhà cung cấp dịch vụ ngừng hợp tác với CalOptima Health.
Việc thực hiện giải phẫu hoặc thủ thuật y tế khác từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống miễn là việc giải phẫu hoặc thủ thuật đó được dài thọ, cần thiết về mặt y khoa, và được CalOptima Health chấp thuận như là một phần của quá trình điều trị được lập hồ sơ và đã được nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và ghi lại trong hồ sơ.	Việc giải phẫu hoặc thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày mà sự ghi danh của quý vị với CalOptima Health có hiệu lực.

Để tìm hiểu về các tình trạng khác có thể hội đủ điều kiện, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health.

Nếu một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không muốn tiếp tục cung cấp các dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu về hợp đồng, việc thanh toán, hoặc những điều khoản khác của CalOptima Health về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể nhận sự chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp dịch vụ này. Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng để tiếp tục chăm sóc cho quý vị hoặc nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề gì trong việc nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ không còn trong hệ thống của CalOptima Health nữa, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

CalOptima Health không bắt buộc phải cung cấp sự chăm sóc liên tục cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ hoặc những dịch vụ không được đài thọ theo hợp đồng của CalOptima Health với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS). Để tìm hiểu thêm về sự chăm sóc liên tục, sự hội đủ điều kiện, và các dịch vụ hiện có, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ.

Chi phí

Chi phí của thành viên

CalOptima Health phục vụ cho những người hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, các thành viên của CalOptima Health không phải chi trả cho những dịch vụ được đài thọ, lệ phí, hoặc tiền khấu trừ.

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị không phải trả phí ghi danh, lệ phí, tiền khấu trừ, tiền phụ phí, mức chia sẻ chi phí, và những khoản phí tương tự khác. CalOptima Health không tính phí cho bất kỳ thành viên nào là Người Mỹ Bản Địa khi nhận vật dụng hoặc dịch vụ trực tiếp từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa hoặc thông qua giấy giới thiệu đến một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa hoặc giảm các khoản chi trả cho một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa tương đương với số tiền của bất kỳ khoản phí ghi danh, lệ phí, tiền khấu trừ, tiền phụ phí, mức chia sẻ chi phí, hoặc những khoản phí tương tự khác.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được CalOptima Health chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của CalOptima Health. Nếu quý vị không được sự chấp thuận trước (cho phép trước) và quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài khu vực phục vụ, hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ này. Để có danh sách những dịch vụ được đài thọ, xin đọc Chương 4, “Những phúc lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Đối với những thành viên có dịch vụ chăm sóc dài hạn và Chi phí Hàng tháng của Cư dân

Quý vị có thể phải trả Chi phí Hàng tháng của Cư dân (phần chia sẻ chi phí) mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Khoản Chi phí Hàng tháng của Cư dân của quý vị tùy thuộc vào mức thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự chi trả cho những hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn, ở các hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc dài hạn, cho đến khi số tiền mà quý vị đã chi trả bằng với khoản Chi phí Hàng tháng của Cư dân. Sau đó, CalOptima Health sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn cho quý vị trong tháng đó. CalOptima Health sẽ không đài thọ cho quý vị cho đến khi nào mà quý vị đã trả toàn bộ Chi phí Hàng tháng của Cư dân cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó.

Nhà cung cấp dịch vụ được chi trả như thế nào

CalOptima Health chi trả cho nhà cung cấp dịch vụ theo những cách sau đây:

- Chi trả khoán
 - CalOptima Health chi trả cho một số nhà cung cấp dịch vụ một số tiền cố định mỗi tháng cho mỗi thành viên của CalOptima Health. Đây được gọi là chi trả khoán. CalOptima Health và những nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định số tiền được chi trả.
- Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS)
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thành viên của CalOptima Health và gửi cho CalOptima Health hóa đơn cho những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Đây được gọi là Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS). CalOptima Health và nhà cung cấp dịch vụ làm việc cùng nhau để quyết định chi phí của mỗi dịch vụ.
- Ưu đãi về Tài chính
 - Nhóm y tế có thể có Chương Trình Ưu Đãi Dành Cho Bác Sĩ có thể bao gồm những ưu đãi về tài chính. Những chương trình ưu đãi không ảnh hưởng đến việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu thông tin về những chương trình ưu đãi từ CalOptima Health.

Để tìm hiểu thêm về cách CalOptima Health chi trả cho các nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà CalOptima Health phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal đài thọ, xin quý vị đừng thanh toán cho hóa đơn đó. Xin gọi ngay cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem liệu hóa đơn có chính xác hay không.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho thuốc theo toa, tiếp liệu, hoặc thuốc bổ, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng TTY có thể sử dụng chọn lựa số 7 hoặc gọi 711. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu CalOptima Health hoàn trả chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (được trả lại tiền) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là dịch vụ được đài thọ mà CalOptima Health có trách nhiệm phải chi trả. CalOptima Health sẽ không hoàn trả cho quý vị cho một dịch vụ mà CalOptima Health không đài thọ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ khi quý vị là thành viên CalOptima Health hội đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được trả lại tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng cho thấy rằng quý vị, hoặc người nào đó thay mặt cho quý vị, đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal đã ghi danh trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống thực hiện mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu về mặt y tế cho dịch vụ được đài thọ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

2 | Về chương trình y tế của quý vị

CalOptima Health sẽ cho quý vị biết trong thư được gọi là Thông báo Giải quyết (Notice of Action, NOA) nếu CalOptima Health sẽ trả lại tiền cho quý vị. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện nói trên, nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh với Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối trả lại tiền cho quý vị, CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh vào Medi-Cal nhưng không thuộc hệ thống của CalOptima Health và từ chối hoàn trả cho quý vị, CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị, nhưng chỉ tối đa số tiền mà chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ sẽ chi trả. CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ chi phí tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cung cấp mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng được một trong các điều kiện trên, CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ này không phải là một dịch vụ được CalOptima Health đài thọ.
- Quý vị chưa thanh toán Chi phí Hàng tháng của Cư dân trong chương trình Medi-Cal.
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận chương trình Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết rằng quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị có tiền phụ phí Medicare Phần D cho các loại thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

XIN ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC Y TẾ TỪ AI HOẶC TỪ NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày mà việc ghi danh của quý vị với CalOptima Health có hiệu lực. Xin luôn mang theo thẻ Nhận dạng (ID) CalOptima Health, Thẻ Xác Định Phúc Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị, và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác. Xin đừng để bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ Xác Định Phúc Lợi hoặc thẻ ID CalOptima Health của quý vị.

Các thành viên mới chỉ có sự đài thọ của Medi-Cal phải được chỉ định cho một bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) trong hệ thống của CalOptima Health. Các thành viên mới có cả Medi-Cal và sự đài thọ y tế toàn diện khác không phải chọn bác sĩ gia đình.

Hệ thống Medi-Cal của CalOptima Health là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện, và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health. Nếu quý vị chỉ có sự đài thọ Medi-Cal, quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành thành viên của CalOptima Health. Nếu quý vị không chọn bác sĩ gia đình, CalOptima Health sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một bác sĩ gia đình hoặc các bác sĩ gia đình khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong CalOptima Health, miễn là bác sĩ gia đình sẵn sàng nhận bệnh nhân.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một bác sĩ gia đình mới, xin vào Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để có danh mục tất cả các bác sĩ gia đình và những nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống CalOptima Health. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có các thông tin khác để giúp quý vị chọn một bác sĩ gia đình. Nếu quý vị cần Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp dịch vụ có tham gia vào hệ thống của CalOptima Health, bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống CalOptima Health phải yêu cầu CalOptima Health chấp thuận để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Đây được gọi là sự giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu để khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ nhạy cảm được liệt kê dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Xin đọc phần còn lại của chương này để biết thêm thông tin về các bác sĩ gia đình (PCP), Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

Chương trình Medi-Cal Rx điều hành sự đài thọ thuốc theo toa ngoại chẩn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Bác sĩ gia đình (PCP)

Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) là một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị có thể đến khám để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Bác sĩ gia đình của quý vị cũng giúp quý vị nhận những loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh vào CalOptima Health. Tùy theo độ tuổi và giới tính mà quý vị có thể chọn bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa, hoặc bác sĩ nhi khoa làm bác sĩ gia đình.

Một y tá có chứng chỉ và được phép viết toa thuốc (nurse practitioner, NP), phụ tá bác sĩ (physician assistant, PA), hoặc nữ hộ sinh có chứng chỉ cũng có thể đóng vai trò là bác sĩ gia đình của quý vị. Nếu quý vị chọn một y tá có chứng chỉ và được phép viết toa thuốc, phụ tá bác sĩ, hoặc nữ hộ sinh có chứng chỉ, quý vị có thể được chỉ định cho một bác sĩ để giám sát việc chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị cũng có một chương trình bảo hiểm y tế toàn diện khác, quý vị không phải chọn bác sĩ gia đình.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center), hoặc Phòng Khám Y Tế Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm bác sĩ gia đình của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn bác sĩ gia đình cho bản thân và những thành viên khác trong gia đình cũng là thành viên của CalOptima Health, miễn là bác sĩ gia đình sẵn sàng nhận bệnh nhân.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (IHCP) làm bác sĩ gia đình của họ, ngay cả khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Nếu quý vị không chọn bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, CalOptima Health sẽ chỉ định quý vị cho một bác sĩ gia đình. Nếu quý vị được chỉ định cho bác sĩ gia đình và muốn thay đổi, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Thay đổi sẽ xảy ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ:

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

Quý vị có thể xem Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để tìm một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có danh mục các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center), và Phòng Khám Y Tế Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm việc với CalOptima Health.

Quý vị có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health trên mạng tại **www.caloptima.org**, hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi để tìm hiểu xem bác sĩ gia đình mà quý vị muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

Chọn lựa bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị chọn bác sĩ gia đình của mình. Tốt nhất là nên khám với một bác sĩ gia đình để họ có thể hiểu về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn thay đổi sang một bác sĩ gia đình mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health và đang nhận bệnh nhân mới.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chọn lựa mới của quý vị sẽ trở thành bác sĩ gia đình của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện việc thay đổi.

Để thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể vào trang thông tin trực tuyến an toàn dành cho thành viên của chúng tôi tại **www.caloptima.org** để thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.

CalOptima Health có thể thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị nếu bác sĩ gia đình không nhận thêm bệnh nhân mới, đã rời khỏi hệ thống của CalOptima Health, không chăm sóc cho những bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu có những lo ngại về phẩm chất với bác sĩ gia đình vẫn chưa được giải quyết. CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị thay đổi sang một bác sĩ gia đình mới nếu quý vị không thể hòa hợp hoặc đồng thuận với bác sĩ gia đình của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các buổi hẹn. Nếu CalOptima Health cần thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, CalOptima Health sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu bác sĩ gia đình của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID thành viên CalOptima Health mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên bác sĩ gia đình mới của quý vị. Xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần cân nhắc khi chọn một bác sĩ gia đình:

- Bác sĩ gia đình có chăm sóc cho trẻ em không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của bác sĩ gia đình có gần nhà, nơi tôi làm việc, hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của bác sĩ gia đình có gần nơi tôi sống không và có dễ dàng để đi đến văn phòng của bác sĩ gia đình không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói cùng ngôn ngữ với tôi không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- Bác sĩ gia đình có cung cấp các dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ làm việc của bác sĩ gia đình có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc với các bác sĩ chuyên khoa mà tôi sử dụng không?



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Buổi hẹn Đầu tiên Để Khám Sức khỏe

CalOptima Health đề nghị rằng, là một thành viên mới, quý vị nên đến khám với bác sĩ gia đình mới của mình trong vòng 120 ngày để thực hiện buổi khám sức khỏe đầu tiên, được gọi là Buổi hẹn Đầu tiên Để Khám Sức khỏe (initial health assessment, IHA). Mục đích của buổi hẹn khám sức khỏe đầu tiên này là để giúp bác sĩ gia đình của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bác sĩ gia đình của quý vị có thể hỏi một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành bảng câu hỏi. Bác sĩ gia đình của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn và những lớp hướng dẫn về sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi để làm hẹn cho buổi khám sức khỏe đầu tiên, xin cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là thành viên của CalOptima Health. Xin cung cấp số ID CalOptima Health của quý vị.

Xin mang theo Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal, thẻ ID CalOptima Health và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào của quý vị đến buổi hẹn. Nên mang theo một danh sách những loại thuốc mà quý vị sử dụng và câu hỏi đến buổi hẹn khám. Xin chuẩn bị để trao đổi với bác sĩ gia đình về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe và những quan ngại của quý vị.

Xin chắc chắn gọi cho văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị nếu quý vị đến trễ hoặc không thể đến buổi hẹn.

Nếu quý vị có thắc mắc về buổi khám sức khỏe đầu tiên, xin gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Chăm sóc định kỳ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc tổng quát. Chăm sóc định kỳ giúp quý vị giữ gìn sức khỏe và giúp quý vị không bị bệnh. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám tầm soát, chích ngừa, hướng dẫn, và tư vấn về sức khỏe.

CalOptima Health đề nghị đặc biệt là trẻ em nên chăm sóc định kỳ thường xuyên và chăm sóc phòng ngừa. Các thành viên CalOptima Health có thể nhận được tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm được Viện Nhi khoa Hoa Kỳ và Trung tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid khuyến nghị. Những khám nghiệm tầm soát này bao gồm khám tầm soát thính giác và thị giác, có thể giúp bảo đảm sự phát triển khỏe mạnh và khả năng học hỏi. Để có danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa đề nghị, xin đọc các hướng dẫn “Bright Futures” từ Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị bệnh. CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc định kỳ từ bác sĩ gia đình của quý vị.

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm khám sức khỏe thường xuyên, chích ngừa (tiêm ngừa), điều trị, thuốc theo toa, các khám nghiệm tầm soát cần thực hiện, và tư vấn về y tế.
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị.
- Giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa nếu cần.
- Yêu cầu chụp quang tuyến X, chụp quang tuyến vú, hoặc xét nghiệm tại phòng thí nghiệm nếu quý vị cần.

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ gia đình để đặt lịch hẹn. Xin chắc chắn gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Đối với trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và những dịch vụ mà CalOptima Health đài thọ và không đài thọ, xin đọc Chương 4, “Những phúc lợi và dịch vụ” và Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health có thể sử dụng sự hỗ trợ và các dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Xin nói cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc CalOptima Health biết những gì quý vị cần.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Medi-Cal là nhóm những bác sĩ, bệnh viện, và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho các thành viên Medi-Cal.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

CalOptima Health là chương trình y tế có quản lý. Khi quý vị chọn Chương trình Medi-Cal của chúng tôi, quý vị đang chọn để nhận dịch vụ chăm sóc của mình thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ thông qua CalOptima Health từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực khi quý vị đang ở trong khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho tất cả những dịch vụ ngoài hệ thống, nếu không thì các dịch vụ sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa làm bác sĩ gia đình của họ, ngay cả khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Nếu bác sĩ gia đình, bệnh viện, hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phản đối vì lý do đạo đức về việc cung cấp một dịch vụ được đài thọ cho quý vị, như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Để biết thêm thông tin về những phản đối vì lý do đạo đức, xin đọc phần “Phản đối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối vì lý do đạo đức khi cung cấp các dịch vụ chăm sóc y tế được đài thọ cho quý vị, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác, người sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. CalOptima Health cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ sẽ thực hiện dịch vụ đó.

Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health cho hầu hết các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện, và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của CalOptima Health.

Để nhận Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ gồm các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên mạng tại **www.caloptima.org**. Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 7 hoặc 711. Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health trước khi quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, ngoại trừ những trường hợp sau:

- Trong trường hợp quý vị cần chăm sóc cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin đi đến bất kỳ trung tâm chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, xin đến khám với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp được liệt kê ở trên và quý vị không được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị đã nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống ở trong khu vực phục vụ

Những nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là những nhà cung cấp không có thỏa thuận để làm việc với CalOptima Health. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, và dịch vụ chăm sóc đã được CalOptima Health chấp thuận trước, quý vị có thể phải chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ những nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống ở trong khu vực phục vụ của quý vị.

Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y khoa nhưng không được cung cấp trong hệ thống, quý vị có thể nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống miễn phí. CalOptima Health có thể chấp thuận giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu những dịch vụ mà quý vị cần không được cung cấp trong hệ thống hoặc cách rất xa nhà của quý vị. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của CalOptima Health cho nơi mà quý vị đang sinh sống, xin vào trang mạng **<https://www.caloptima.org/en/find-a-provider>**. Nếu chúng tôi cung cấp giấy giới thiệu cho quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực phục vụ của CalOptima Health, quý vị phải khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống bên trong khu vực phục vụ của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nhưng ở trong khu vực phục vụ của CalOptima Health, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống có thể giới thiệu các thành viên là Người Mỹ Bản Địa đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần phải có giấy giới thiệu từ một bác sĩ gia đình trong hệ thống trước.

Nếu quý vị cần được trợ giúp về những dịch vụ ngoài hệ thống, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health và cần dịch vụ chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, xin gọi ngay cho bác sĩ gia đình của quý vị. Hoặc gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. CalOptima Health đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, CalOptima Health sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đang đi du lịch đến các nước khác, ngoại trừ đến Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, CalOptima Health sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health hoàn trả cho quý vị. CalOptima Health sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc được hoàn tiền, xin đọc Chương 2, “Về chương trình y tế của quý vị” trong cẩm nang này.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc ở một vùng Lãnh thổ của Hoa Kỳ như Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico, hoặc Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Chỉ ở tại California, chương trình Medicaid được gọi là Medi-Cal). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo càng sớm càng tốt cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu rằng quý vị có Medi-Cal và là thành viên của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID CalOptima Health của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và các bác sĩ lập hóa đơn cho CalOptima Health. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận ở tiểu bang khác, xin gọi ngay cho CalOptima Health. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp việc CalOptima Health thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài tiểu bang California và có nhu cầu khẩn cấp cần mua thuốc theo toa ngoại chẩn, xin yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể nhận được các dịch vụ tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống.

Chương trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em của California (California Children's Services, CCS) là chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi có một số bệnh trạng, bệnh tật, hoặc vấn đề mãn tính về sức khỏe nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho bệnh trạng hội đủ điều kiện nhận CCS và CalOptima Health không có bác sĩ chuyên khoa được CCS chấp thuận trong hệ thống mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần, quý vị có thể khám miễn phí với nhà cung cấp dịch vụ nằm ngoài hệ thống nhà cung cấp. Để biết thêm thông tin về chương trình CCS, xin đọc Chương 4, "Những phúc lợi và dịch vụ" trong cẩm nang này.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực phục vụ, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Nếu văn phòng đã đóng cửa và quý vị muốn được một nhân viên CalOptima Health trợ giúp, xin gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này miễn phí.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, xin đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đang đi du lịch ở bên ngoài Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, CalOptima Health sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin đọc phần "Chăm sóc khẩn cấp" ở phần sau của chương này.

Nhóm Y Tế

Nhóm y tế là một hệ thống gồm một nhóm các bác sĩ, bệnh viện, và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho các thành viên của Medi-Cal.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chương trình chăm sóc có quản lý vận hành như thế nào

CalOptima Health là một chương trình chăm sóc có quản lý. CalOptima Health cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên sống tại Quận Cam. Trong chương trình chăm sóc có quản lý, bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện, và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc cùng với nhau để chăm sóc cho quý vị.

CalOptima Health có hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên của CalOptima Health. Nhóm y tế gồm các bác sĩ là bác sĩ gia đình và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với những nhà cung cấp dịch vụ khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp trang thiết bị y tế bền bỉ. Nhóm y tế cũng có kết nối với bệnh viện. Xin kiểm tra thẻ ID CalOptima Health của quý vị để biết tên của bác sĩ gia đình, nhóm y tế, và bệnh viện của quý vị.

Khi quý vị tham gia vào CalOptima Health, quý vị chọn hoặc được chỉ định cho một bác sĩ gia đình. Bác sĩ gia đình của quý vị là một phần của nhóm y tế. Bác sĩ gia đình và nhóm y tế của quý vị chỉ đạo việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. Bác sĩ gia đình có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu các xét nghiệm tại phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X. Nếu quý vị cần các dịch vụ cần sự chấp thuận trước (cho phép trước), CalOptima Health hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét sự chấp thuận trước (cho phép trước) và quyết định có nên chấp thuận cho dịch vụ hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đi đến các bác sĩ chuyên khoa và những chuyên gia y tế khác làm việc với cùng nhóm y tế với bác sĩ gia đình của quý vị. Ngoại trừ trường hợp khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc của bệnh viện tại bệnh viện có liên kết với nhóm y tế của quý vị. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp về y tế, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc ngay lập tức tại phòng cấp cứu, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp, ngay cả khi những địa điểm này không có liên kết với nhóm y tế của quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Chăm sóc khẩn cấp” và “Chăm sóc cấp cứu” trong Chương 3 của cẩm nang này.

Đôi lúc, quý vị có thể cần dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm y tế không thể cung cấp. Trong trường hợp này, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ trong một nhóm y tế khác hoặc ở ngoài nhóm y tế. Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) để quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải được sự chấp thuận trước từ bác sĩ gia đình, nhóm y tế, hoặc từ CalOptima Health trước khi quý vị có thể đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hoặc một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình, hoặc các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong hệ thống.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thành viên có cả Medicare và Medi-Cal

Thành viên có cả Medicare và Medi-Cal có thể khám với các nhà cung cấp dịch vụ có tham gia chương trình bảo hiểm Medicare cũng như các nhà cung cấp dịch vụ có trong chương trình bảo hiểm Medi-Cal. Xin tham khảo Cẩm Nang Thành Viên chương trình Medicare Advantage và Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của quý vị hoặc gọi cho văn phòng Dịch Vụ của chương trình Medicare Advantage để biết thêm thông tin.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health làm bác sĩ gia đình của quý vị. Bác sĩ gia đình mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Để nhận bản sao của Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hoặc tìm trên mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị chọn một bác sĩ gia đình mới, quý vị cũng nên gọi cho bác sĩ gia đình mà quý vị muốn để chắc chắn rằng bác sĩ có nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị có một bác sĩ trước khi quý vị là thành viên của CalOptima Health, và bác sĩ này không có trong hệ thống CalOptima Health, quý vị có thể yêu cầu giữ nguyên bác sĩ trong một khoảng thời gian giới hạn. Đây được gọi là sự chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về sự chăm sóc liên tục trong Chương 2, “Về chương trình y tế của quý vị” trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của CalOptima Health. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, xin đọc phần “Sự Giới Thiệu” ở phần sau của chương này.

Xin nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một bác sĩ gia đình, CalOptima Health sẽ chọn một bác sĩ gia đình cho quý vị, trừ khi quý vị có sự đòi hỏi y tế toàn diện khác, ngoài Medi-Cal. Quý vị là người biết rõ nhất về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, nên tốt nhất là quý vị nên thực hiện việc chọn lựa. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc y tế khác, quý vị không phải chọn bác sĩ gia đình từ CalOptima Health.

Nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ gia đình của mình, quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health. Xin chắc chắn rằng bác sĩ gia đình đó đang nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể vào trang thông tin trực tuyến an toàn dành cho thành viên tại **https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx** để thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Bệnh viện

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

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ quyết định xem quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà bác sĩ gia đình của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liệt kê các bệnh viện trong hệ thống của CalOptima Health.

Bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám với bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của CalOptima Health để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần sự giới thiệu hoặc chấp thuận từ bác sĩ gia đình của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

Cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không cần phải ở trong hệ thống nhà cung cấp của CalOptima Health. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal và đến khám với họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (xin phép trước). Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp dịch vụ của Medi-Cal bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health liệt kê những nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào hệ thống của CalOptima Health. Hệ thống này là nhóm những nhà cung cấp dịch vụ làm việc với CalOptima Health.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health liệt kê các bệnh viện, bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa, y tá có chứng chỉ và được phép kê toa, y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Phòng khám Y tế đạt Tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại chấn, nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS), Trung Tâm Sanh Sản Độc Lập (FBSSs), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (IHCP), Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn (RHC), trung tâm chăm sóc khẩn cấp, cơ sở điều dưỡng, nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ, Dịch vụ dành cho Người lớn trong Cộng đồng (CBAS), và nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cung cấp tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc, và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health, và liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang nhận bệnh nhân mới hay không. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cũng trình bày liệu nhà cung cấp dịch vụ đã thông báo với CalOptima Health về việc họ có cung cấp các dịch vụ chăm sóc khẩn định giới tính hay không. Danh sách cũng cho biết phương tiện có thể sử dụng được của tòa nhà, chẳng hạn như bãi đậu xe, đoạn dốc, cầu thang có tay vịn, và phòng vệ sinh có cửa ra vào rộng và thanh tay cầm.

Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, tình trạng hoàn tất việc thực tập, chương trình huấn luyện, và chứng nhận từ hội đồng của bác sĩ, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần bản in Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần nơi ở của mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 7 hoặc 711.

Nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị phải kịp thời cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc dựa trên các nhu cầu về sức khỏe của quý vị. Tối thiểu, họ phải cung cấp cho quý vị một buổi hẹn được liệt kê trong khung thời gian theo bảng bên dưới. CalOptima Health phải chấp thuận giấy giới thiệu để nhận dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu không thể cung cấp dịch vụ mà quý vị cần trong hệ thống theo các tiêu chuẩn về việc nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời sau đây.

Loại buổi hẹn	Quý vị có thể lấy được buổi hẹn trong vòng:
Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần được chấp thuận trước (sự xin phép trước)	48 tiếng
Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp phải được chấp thuận trước (sự xin phép trước)	96 tiếng



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Loại buổi hẹn	Quý vị có thể lấy được buổi hẹn trong vòng:
Các buổi hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc với bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ) bao gồm bác sĩ tâm thần	15 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc từ buổi hẹn cuối cùng
Các buổi hẹn không khẩn cấp (định kỳ) để nhận các dịch vụ phụ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật, hoặc bệnh trạng khác	15 ngày làm việc

Các tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị nên được kết nối trong vòng:
Thời gian chờ trên điện thoại với văn phòng Dịch Vụ trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ trên điện thoại với Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá	30 phút (được kết nối với y tá)

Đôi khi thời gian chờ đợi kéo dài hơn cho một buổi hẹn không phải là vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu quý vị chờ đợi lâu hơn nếu việc đó không gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị. Trong hồ sơ cần ghi chú rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn là quý vị muốn chờ cho một buổi hẹn trễ hơn hoặc gọi cho CalOptima Health để đi đến một nhà cung cấp dịch vụ khác mà quý vị chọn lựa. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và CalOptima Health sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi cho những bệnh trạng đang diễn ra, hoặc giấy giới thiệu thường trực đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy thuộc vào các nhu cầu của quý vị.

Xin cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, khi quý vị gọi cho CalOptima Health hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được đài thọ. Dịch vụ thông dịch viên được cung cấp miễn phí. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch viên mà chúng tôi cung cấp, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ của Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người sử dụng TTY nên gọi số 711, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

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

CalOptima Health phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn đó giúp bảo đảm quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải đi lại quá xa từ khu vực quý vị đang sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển tùy thuộc vào quận nơi quý vị sống.

Nếu CalOptima Health không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo những tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS) có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để xem tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển của CalOptima Health tại khu vực quý vị sống, xin vào trang mạng **www.caloptima.org**. Hoặc gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Khoảng cách được xem là xa nếu quý vị không thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ đó theo những tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển mà CalOptima Health áp dụng cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào mà CalOptima Health có thể áp dụng cho Mã số vùng của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ đó ở cách xa khu vực quý vị sống, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ở gần hơn. Nếu CalOptima Health không thể tìm được dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health sắp xếp dịch vụ chuyên chở đưa quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi ở của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) và bấm số 7 hoặc 711.

Buổi hẹn

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị.
- Chuẩn bị sẵn số ID CalOptima Health của quý vị khi gọi điện thoại.
- Để lại lời nhắn kèm theo tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa.
- Mang theo Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal và thẻ ID CalOptima Health của quý vị đến buổi hẹn.
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón tới buổi hẹn của quý vị, nếu cần.
- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc thông dịch viên mà quý vị cần trước cuộc hẹn để nhận các dịch vụ tại thời điểm đến khám.
- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để ghi danh, điền các mẫu đơn, và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà bác sĩ gia đình của quý vị có thể đưa ra.
- Gọi điện thoại ngay khi quý vị không thể giữ buổi hẹn của quý vị hoặc sẽ đến trễ.
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc của quý vị.

Nếu quý vị đang gặp tình trạng cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp mà quý vị cần được chăm sóc và bác sĩ gia đình của quý vị không thể trao đổi với quý vị, xin gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

Đến buổi hẹn

Nếu quý vị không có cách nào để đi đến và đi về từ buổi hẹn cho các dịch vụ được đài thọ, CalOptima Health có thể giúp sắp xếp dịch vụ đưa đón cho quý vị. Tùy thuộc vào tình huống của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ Chuyên Chở Y Tế hoặc dịch vụ Chuyên Chở Y Tế Không Liên Quan Đến Y Tế. Những dịch vụ chuyên chở này không dành cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị gặp tình trạng cấp cứu, xin gọi **911**. Dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho các dịch vụ và buổi hẹn không liên quan đến các dịch vụ cấp cứu.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Phúc lợi dịch vụ chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Hủy và làm hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến được buổi hẹn, xin gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu quý vị gọi trước buổi hẹn 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ các buổi hẹn nhiều lần, nhà cung cấp dịch vụ có thể không muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị nữa và quý vị có thể phải tìm một nhà cung cấp dịch vụ mới.

Chi trả

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ trừ khi quý vị có Chi phí Hàng tháng của Cư dân cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Cho các thành viên có dịch vụ chăm sóc dài hạn và Chi phí Hàng tháng của Cư dân” ở Chương 2 của cẩm nang này. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải trình thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa nào, để nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết phải lập hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được một bản Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bảng kê từ nhà cung cấp dịch vụ. Các Bản Giải Thích Phúc Lợi và bảng kê không phải là các hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc theo toa, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 7 hoặc 711. Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cho CalOptima Health biết số tiền mà quý vị bị tính phí, ngày nhận dịch vụ, và lý do bị lập hóa đơn. CalOptima Health sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem liệu hóa đơn có phải là cho dịch vụ được đài thọ hay không. Quý vị không cần phải chi trả cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ số tiền nào mà CalOptima Health còn nợ cho bất kỳ dịch vụ nào được đài thọ. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống và quý vị đã không nhận được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health trước khi quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, trừ khi:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, xin gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến khám với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước)

Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống vì dịch vụ này không được cung cấp trong hệ thống của CalOptima Health, quý vị sẽ không phải chi trả miễn là dịch vụ chăm sóc là một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị nhận được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health để nhận dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, và các dịch vụ nhạy cảm, xin xem các phần tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn hoặc được yêu cầu trả tiền phụ phí khi quý vị cảm thấy quý vị không cần phải trả, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Nếu quý vị thanh toán cho hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu đơn yêu cầu thanh toán cho CalOptima Health. Quý vị sẽ cần cho CalOptima Health biết bằng văn bản về vật dụng hoặc dịch vụ mà quý vị đã chi trả. CalOptima Health sẽ đọc yêu cầu thanh toán và quyết định liệu quý vị có thể được hoàn tiền hay không. Cho các thắc mắc, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống của Bộ Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hoặc nhận bên ngoài California mà không được sự chấp thuận, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có khoản Chi phí Hàng tháng của Cư dân chưa thanh toán.
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận chương trình Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết rằng quý vị vẫn muốn được khám với bác sĩ đó và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được trả lại tiền phụ phí Medicare Phần D cho các thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Giấy Giới thiệu

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cho quý vị, bác sĩ gia đình hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác của quý vị sẽ cung cấp giấy giới thiệu đến người này. Một bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp bảo đảm quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS) đặt ra khung thời gian để các thành viên lấy hẹn. Những khung thời gian này được liệt kê trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” ở phần trước của chương này. Văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị có thể giúp quý vị làm hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Những dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm những thủ thuật tại văn phòng, chụp quang tuyến X, xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, và y tá điều dưỡng riêng.

Bác sĩ gia đình của quý vị có thể đưa cho quý vị một mẫu đơn để mang đến cho bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền thông tin vào mẫu đơn và gửi lại cho bác sĩ gia đình của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị cho đến khi nào bác sĩ nghĩ rằng quý vị vẫn cần được điều trị.

Nếu quý vị có một vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường trực. Giấy giới thiệu thường trực có nghĩa là quý vị có thể đến khám với cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều hơn một lần mà không cần phải lấy giấy giới thiệu cho mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc yêu cầu giấy giới thiệu thường trực hoặc cần một bản sao về quy định của việc giới thiệu của CalOptima Health, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Quý vị **không** need a referral for:

- Các buổi khám với bác sĩ gia đình
- Các buổi khám với bác sĩ sản/phụ khoa (OB/GYN)
- Các buổi khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Những dịch vụ nhạy cảm cho người lớn, như chăm sóc cho người bị lạm dụng tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu Kế Hoạch Hóa Gia Đình ở số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn về vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (human immunodeficiency virus, HIV) (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang, Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống cung cấp)
- Thăm định sức khỏe tâm thần ban đầu
- Dịch vụ phòng ngừa, như chụp quang tuyến vú
- Dịch vụ xét nghiệm dấu ấn sinh học ung thư giai đoạn 3 hoặc 4 nâng cao (xét nghiệm giúp tùy chỉnh các phương pháp điều trị ung thư)

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ điều trị hoặc tư vấn về sức khỏe tâm thần ngoại chấn và các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và các dịch vụ mà không cần sự chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép” ở phần sau của chương này và “Các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Giấy Giới thiệu theo Đạo luật về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California

Việc điều trị hiệu quả cho những căn bệnh ung thư phức tạp tùy thuộc vào nhiều yếu tố bao gồm việc chẩn đoán đúng và nhận sự điều trị kịp thời từ các chuyên gia về bệnh ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán bị bệnh ung thư phức tạp, Đạo luật mới về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ giới thiệu để nhận dịch vụ điều trị ung thư từ một trung tâm điều trị ung thư trong hệ thống được Viện Ung Thư Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI) chỉ định, một địa điểm có liên kết với Chương trình Nghiên cứu Ung thư Cộng đồng của Viện Ung thư Quốc gia (NCI Community Oncology Research Program, NCORP), hoặc một trung tâm hàn lâm về bệnh ung thư hội đủ điều kiện.

Nếu CalOptima Health không có một trung tâm điều trị ung thư trong hệ thống được Viện Ung Thư Quốc Gia chỉ định, CalOptima Health sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để được nhận dịch vụ điều trị bệnh ung thư từ một trong những trung tâm ngoài hệ thống này tại tiểu bang California, nếu một trong những trung tâm ngoài hệ thống này và CalOptima Health thỏa thuận được về việc chi trả, trừ khi quý vị chọn khám với một nhà cung cấp dịch vụ điều trị bệnh ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán bị bệnh ung thư, xin liên lạc với CalOptima Health để biết liệu quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ từ một trong những trung tâm điều trị ung thư này hay không.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị đã sẵn sàng để bỏ thuốc lá? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, xin gọi số 1-800-300-8086. Cho tiếng Tây Ban Nha, xin gọi số 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng www.kickitca.org.

Sự chấp thuận trước (sự xin phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần xin phép CalOptima Health để được sự cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây được gọi là yêu cầu sự xin phép trước hoặc chấp thuận trước. Điều này có nghĩa là CalOptima Health phải bảo đảm rằng dịch vụ chăm sóc này cần thiết (thiết yếu) về mặt y khoa.

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau nặng do một căn bệnh, chứng bệnh, hoặc thương tích đã được chẩn đoán. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây **luôn** cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước), ngay cả khi quý vị nhận được những dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, nếu không phải trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Giải phẫu ngoại chấn
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại trung tâm điều dưỡng (bao gồm các Cơ sở Chăm sóc Bán cấp tính dành cho người lớn và trẻ em có hợp đồng với Đơn vị Chăm sóc Bán cấp tính của Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế hoặc trung tâm chăm sóc trung gian (bao gồm Trung tâm Chăm sóc Trung gian cho người bị Khuyết tật về Phát triển (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), Trung tâm Chăm sóc Trung gian cho người bị Khuyết tật về Phát triển-Hỗ trợ Chức năng (ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H), Trung tâm Chăm sóc Trung gian cho người bị Khuyết tật về Phát triển-Điều dưỡng (ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N))
- Điều trị, chụp quang tuyến, xét nghiệm, và thủ thuật chuyên biệt
- Dịch vụ chuyên chở y tế khi đó không phải là trường hợp cấp cứu

Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu sự chấp thuận trước (xin phép trước).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

CalOptima Health có năm ngày làm việc kể từ khi CalOptima Health nhận được thông tin cần thiết hợp lý để đưa ra quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) các yêu cầu xin phép trước (sự chấp thuận trước). Khi một nhà cung cấp dịch vụ thực hiện yêu cầu xin phép trước (chấp thuận trước) và CalOptima Health nhận thấy rằng việc thực hiện theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng hoặc sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, CalOptima Health sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (sự xin phép trước) trong khoảng thời gian không quá 72 tiếng. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước), CalOptima Health sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể cho quý vị dựa vào tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu và không trễ hơn 72 giờ hoặc năm ngày sau khi nhận được yêu cầu về dịch vụ. Nhân viên lâm sàng hoặc y tế, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước).

CalOptima Health không tác động đến quyết định của nhân viên duyệt xét khi từ chối hoặc chấp thuận việc đài thọ hoặc dịch vụ theo bất kỳ cách nào. Nếu CalOptima Health không chấp thuận yêu cầu đó, CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị lá thư Thông Báo Giải Quyết (Notice of Action, NOA). Thư Thông Báo Giải Quyết sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

CalOptima Health sẽ liên lạc với quý vị nếu CalOptima Health cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ ở ngoài hệ thống hoặc ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health. Trường hợp này bao gồm việc chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (xin phép trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, xin đọc phần “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Cho các thắc mắc về sự chấp thuận trước (sự xin phép trước), xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn một ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nói là quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Thí dụ, quý vị có thể muốn một ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn xác nhận rằng chẩn đoán của quý vị là chính xác, quý vị không chắc chắn quý vị cần một cách điều trị hoặc giải phẫu đã được chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo một kế hoạch điều trị và kế hoạch điều trị đó đã không có tác dụng. CalOptima Health sẽ chi trả cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị yêu cầu điều đó, và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự cho phép (sự chấp thuận trước) từ CalOptima Health để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống đủ điều kiện có thể cho quý vị ý kiến thứ hai.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong hệ thống của CalOptima Health có thể cho quý vị ý kiến thứ hai, CalOptima Health sẽ chi trả cho ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. CalOptima Health sẽ cho quý vị biết trong vòng năm ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn xin ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, bệnh nặng, hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với mối đe dọa ngay lập tức và nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn, như bị mất mạng, mất chi, hoặc bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, CalOptima Health sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu CalOptima Health từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể gửi đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về đơn than phiền, xin xem phần “Than phiền” trong Chương 6 của cẩm nang này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ để nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quý vị có thể giữ kín thông tin khi nhận các dịch vụ này, điều này có nghĩa là cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị sẽ không được thông báo hoặc liên lạc nếu quý vị nhận những dịch vụ này, khi không có văn bản cho phép của quý vị. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép.

Quý vị có thể nhận những dịch vụ sau đây ở mọi lứa tuổi mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ khi bị lạm dụng tình dục
- Dịch vụ khi mang thai và liên quan đến việc mang thai, bao gồm dịch vụ phá thai
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, như dịch vụ tránh thai (thí dụ như thuốc tránh thai)

Ngoài những dịch vụ được liệt kê ở trên, quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ sau đây khi **từ 12 tuổi trở lên** mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Điều trị hoặc tư vấn sức khỏe tâm thần ngoại chấn. Việc này tùy thuộc vào mức độ trưởng thành và khả năng tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, do một chuyên gia xác định
- Chẩn đoán và điều trị tình trạng nhiễm trùng, bệnh truyền nhiễm hoặc lây lan, bao gồm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm, chẩn đoán, và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (sexually transmitted infection, STI) như giang mai, lậu, chlamydia, và mụn rộp (herpes simplex)
- Các dịch vụ cho tình trạng bạo hành bạn tình
- Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, SUD) do lạm dụng ma túy và bia rượu bao gồm các dịch vụ sàng lọc, thẩm định, can thiệp, và giới thiệu

Quý vị có thể nhận các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ hoặc phòng khám nào của Medi-Cal. Nhà cung cấp dịch vụ không nhất thiết phải nằm trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ gia đình hoặc giấy chấp thuận trước (cho phép trước).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cho các dịch vụ **không** liên quan đến những dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép, các dịch vụ này có thể không được đài thọ.

Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal ở ngoài hệ thống của CalOptima Health Medi-Cal để nhận các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép, hoặc yêu cầu trợ giúp đưa đón để đến khám với nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Để biết thêm thông tin về dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, xin đọc phần “Dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính” trong Chương 4 của cẩm nang này.

CalOptima Health không đài thọ cho các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên sâu (Specialty Mental Health Services, SMHS) hoặc hầu hết các dịch vụ Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD). Quận tại nơi quý vị đang sinh sống sẽ đài thọ cho những dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, bao gồm cách để nhận những dịch vụ này, xin đọc phần “Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên sâu (SMHS)” và “Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện (SUD)” trong Chương 4 của cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Để có danh sách số điện thoại miễn phí của tất cả các quận cho SMHS, xin vào trang: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Để có danh sách số điện thoại miễn phí của tất cả các quận cho dịch vụ điều trị SUD, xin vào trang: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Trẻ vị thành niên có thể trò chuyện riêng với nhân viên nếu có quan ngại về sức khỏe bằng cách gọi cho đường dây y tá 24/7 ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

Quý vị có thể yêu cầu được nhận thông tin riêng tư về những dịch vụ y tế của mình bằng một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có. Quý vị có thể yêu cầu gửi thông tin cho quý vị đến một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Nếu quý vị là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn khám với bác sĩ gia đình của quý vị để nhận một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hoặc phòng khám nào để nhận những loại dịch vụ chăm sóc sau đây:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai bao gồm việc triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai và những dịch vụ khác có liên quan đến việc mang thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm, và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc sức khỏe liên quan đến lạm dụng tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại chấn

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải ở trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị có thể đến khám với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê tại đây như là dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ này.

Nếu quý vị cần trợ giúp để tìm một bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được trợ giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở), xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hoặc gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

CalOptima Health sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm của quý vị cho người chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc người ghi danh chính với CalOptima Health, hoặc cho bất kỳ người ghi danh nào khác với CalOptima Health, mà không được sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin mang tính cá nhân về các dịch vụ y tế của mình bằng một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin cho quý vị tại một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Phản đối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ phản đối một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý vì lý do đạo đức đối với các dịch vụ đó. Những dịch vụ này vẫn sẽ được nhà cung cấp dịch vụ khác cung cấp cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối vì lý do đạo đức, nhà cung cấp dịch vụ đó có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ mà quý vị cần. CalOptima Health cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây kể cả khi dịch vụ được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, trong đó bao gồm cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thủ thuật thắt ống dẫn trứng lúc chuyển dạ và sinh con
- Điều trị tình trạng vô sinh
- Phá thai

Để chắc chắn rằng quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình của quý vị cần, xin gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập, hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Xin hỏi liệu nhà cung cấp dịch vụ có thể và sẽ cung cấp những dịch vụ mà quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Các dịch vụ này được cung cấp cho quý vị. CalOptima Health sẽ bảo đảm rằng quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ, bệnh viện, và phòng khám), là người sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Đó là những dịch vụ mà quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị do bệnh tật, thương tích, hoặc biến chứng đột ngột của bệnh trạng mà quý vị đã mắc phải. Hầu hết các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước). Nếu quý vị yêu cầu buổi hẹn để chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được buổi hẹn trong vòng 48 tiếng. Nếu những dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được chấp thuận trước (sự xin phép trước), quý vị sẽ được cung cấp lịch hẹn trong vòng 96 tiếng sau khi quý vị yêu cầu.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Để được chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc với bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** để tìm hiểu mức độ chăm sóc phù hợp nhất với quý vị. Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, xin đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Bệnh cảm
- Viêm họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong gân
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống khi quý vị ở trong khu vực phục vụ của CalOptima Health và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trong khu vực phục vụ của CalOptima Health. Nếu quý vị cần trợ giúp để tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)** hoặc vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, nhưng ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực phục vụ. Xin đi đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện khẩn cấp, xin gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện tại quận của quý vị, hoặc văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận hoặc Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi của CalOptima Health bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, xin vào trang mạng: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị nhận được thuốc như một phần của buổi khám chăm sóc khẩn cấp khi quý vị ở tại trung tâm chăm sóc khẩn cấp, CalOptima Health sẽ đài thọ cho các loại thuốc đó như một phần của buổi khám được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị cung cấp cho quý vị toa thuốc mà quý vị cần để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định liệu loại thuốc đó có được đài thọ. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, xin đọc phần “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Để được chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health.

Ở trong Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico, hoặc Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc trung tâm nào khác để được chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico mới được đài thọ. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu dành cho những bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một chứng bệnh hoặc thương tích mà một người bình thường (biết suy luận) (không phải là chuyên gia y tế) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không nhận dịch vụ chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của đứa con chưa chào đời của quý vị) có thể gặp nguy hiểm. Điều này bao gồm nguy hiểm nghiêm trọng cho các chức năng cơ thể, nội tạng hoặc bộ phận cơ thể. Thí dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Đang chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Tức ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Sử dụng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử

Xin **đừng** đi đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ bác sĩ gia đình của quý vị, người biết quý vị rõ nhất. Quý vị không cần phải hỏi bác sĩ gia đình hoặc CalOptima Health trước khi quý vị đi đến phòng cấp cứu. Tuy nhiên, nếu quý vị không chắc chắn liệu bệnh trạng của quý vị có phải là một trường hợp cấp cứu hay không, xin gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu ở bên ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, hãy đi đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi phòng cấp cứu không thuộc hệ thống của CalOptima Health. Nếu quý vị đi đến phòng cấp cứu, xin yêu cầu họ gọi cho CalOptima Health. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho CalOptima Health trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ mà không phải là ở Canada hoặc Mexico, và cần được chăm sóc cấp cứu, CalOptima Health sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, xin gọi số **911**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài hệ thống sau khi được chăm sóc cấp cứu (dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho CalOptima Health.

Nếu quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, xin liên lạc với Đường dây về Tự tử và Khủng hoảng **988**. **Xin gọi hoặc nhắn tin đến số 988 hoặc trò chuyện trên mạng tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây về Tự tử và Khủng hoảng **988** cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và giữ kín thông tin cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng, bao gồm những người đang gặp đau khổ về mặt tinh thần và những người cần được hỗ trợ khi gặp khủng hoảng về tự tử, sức khỏe tâm thần, và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Xin ghi nhớ: Đừng gọi số **911** trừ khi quý vị có lý do hợp lý để tin rằng quý vị đang trong tình trạng cấp cứu y tế. Chỉ nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu cho một trường hợp cấp cứu, chứ không phải là cho dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc viêm họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất.

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Xin gọi số 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774 or 711).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Đường Dây Tư Vấn Y Tá

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Xin gọi số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) để:

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các thắc mắc y khoa, đưa ra lời khuyên chăm sóc, và giúp quý vị quyết định xem quý vị có nên đến khám ngay với nhà cung cấp dịch vụ hay không
- Nhận trợ giúp về các bệnh trạng như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm tư vấn về loại nhà cung cấp dịch vụ có thể phù hợp với bệnh trạng của quý vị

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá **không thể** giúp quý vị đặt lịch hẹn tại phòng khám hoặc lấy thêm thuốc. Xin gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu quý vị cần trợ giúp về những vấn đề này.

Bản chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe

Một bản chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe, hoặc bản chỉ thị trước, là một mẫu đơn pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên mẫu đơn hình thức chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp sau này quý vị không thể trao đổi hoặc đưa ra quyết định. Quý vị cũng có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người nào đó, như người phối ngẫu, để đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Quý vị có thể lấy một mẫu đơn chỉ thị trước tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật, và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho mẫu đơn đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống một mẫu đơn miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể yêu cầu gia đình, bác sĩ gia đình của quý vị, hoặc người nào đó mà quý vị tin tưởng giúp quý vị điền mẫu đơn.

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

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi trong những luật định về bản chỉ thị trước. CalOptima Health sẽ cho quý vị biết về những thay đổi của luật tiểu bang không lâu hơn 90 ngày kể từ khi có thay đổi đó.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Hiến tặng nội tạng và mô tế bào

Quý vị có thể giúp cứu mạng sống của người khác bằng cách trở thành người hiến tặng nội tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể hiến tặng nếu có văn bản chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ. Quý vị có thể thay đổi ý định về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng nội tạng hoặc mô tế bào, xin trao đổi với bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

4. Những phúc lợi và dịch vụ

Chương trình y tế của quý vị đòi hỏi những phúc lợi và dịch vụ gì

Chương này giải thích về những phúc lợi và dịch vụ mà CalOptima Health đòi hỏi. Các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị được miễn phí miễn là những dịch vụ này cần thiết về mặt y khoa và do một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống CalOptima Health cung cấp. Quý vị phải yêu cầu CalOptima Health chấp thuận trước (xin phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài hệ thống trừ khi đó là các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ chăm sóc cấp cứu, và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở bên ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health. Chương trình y tế của quý vị có thể đòi hỏi cho những dịch vụ cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nhưng quý vị phải yêu cầu CalOptima Health chấp thuận trước (xin phép trước) cho dịch vụ này.

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội do một căn bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích đã được chẩn đoán. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Các thành viên dưới 21 tuổi nhận được các phúc lợi và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Một số phúc lợi và dịch vụ y tế cơ bản mà CalOptima Health cung cấp được liệt kê bên dưới. Các phúc lợi và dịch vụ có dấu sao (*) cần được chấp thuận trước (xin phép trước).

- Chăm cứu*
- Các liệu pháp và dịch vụ y tế tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)*
- Xét nghiệm và chích thuốc dị ứng*
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ của bác sĩ gây mê*
- Phòng ngừa bệnh hen suyễn*



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

- Thính giác*
- Dịch vụ điều phối y tế cơ bản
- Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học*
- Dịch vụ phục hồi chức năng tim*
- Dịch vụ nắn khớp xương*
- Hóa trị & Xạ trị*
- Thẩm định sức khỏe nhận thức*
- Dịch vụ của Nhân viên Y tế Cộng đồng (Community Health Worker, CHW)*
- Hỗ trợ Cộng đồng
- Dịch vụ Điều phối Y tế Phức hợp (Complex Care Management, CCM)
- Dịch vụ nha khoa - có giới hạn (do chuyên gia y tế/bác sĩ gia đình thực hiện tại văn phòng y tế)
- Dịch vụ lọc thận/thẩm tách máu*
- Dịch vụ hỗ trợ thai phụ*
- Thiết bị y tế bền bỉ (Durable medical equipment, DME)*
- Dịch vụ theo cặp
- Buổi khám tại phòng cấp cứu
- Dịch vụ Điều phối Y tế Tăng cường (Enhanced Care Management, ECM)
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và không qua đường tiêu hóa*
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống)
- Chăm sóc khẳng định giới tính*
- Thiết bị và dịch vụ cải thiện chức năng*
- Dụng cụ trợ thính*
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối*
- Chích ngừa (tiêm ngừa)
- Chăm sóc y tế và giải phẫu nội chắn*
- Cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người khuyết tật về phát triển*
- Dịch vụ trong phòng thí nghiệm và quang tuyến*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Dịch vụ và sự hỗ trợ dài hạn
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh*
- Điều trị sức khỏe tâm thần*
- Trị liệu kỹ năng*
- Cấy ghép nội tạng và tủy xương*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu*
- Dịch vụ ngoại chắn tại bệnh viện*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chắn*
- Giải phẫu ngoại chắn*
- Dịch vụ chăm sóc giảm đau*
- Các buổi khám với bác sĩ gia đình
- Dịch vụ dành cho trẻ em*
- Vật lý trị liệu*



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

- Dịch vụ điều trị bàn chân*
- Phục hồi chức năng phổi*
- Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng*
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, bao gồm dịch vụ bán cấp tính*
- Buổi khám với bác sĩ chuyên khoa*
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ dành cho thành viên vô gia cư
- Điều trị sử dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ giải phẫu*
- Dịch vụ Telemedicine/Telehealth*
- Dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ sức khỏe cho phụ nữ*

Các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ có trong Chương 8, “Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết” trong cẩm nang này.

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau nặng do một căn bệnh, chứng bệnh, hoặc thương tích đã được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì, hoặc lấy lại hoạt động chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y khoa nếu cần thực hiện dịch vụ đó để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh trạng hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo phúc lợi trong chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được gọi là Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). Phúc lợi này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh tật hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần hoặc duy trì tình trạng của thành viên để giúp cho bệnh tật hoặc tình trạng không chuyển biến xấu hơn.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

CalOptima Health sẽ phối hợp với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác, chứ không phải là CalOptima Health, đài thọ.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ mạng sống,
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật nghiêm trọng,
- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội,
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì, và lấy lại hoạt động chức năng

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ được liệt kê ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, khám tầm soát, chích ngừa, dịch vụ chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác, và các biện pháp khác để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh trạng về thể chất và tinh thần mà phúc lợi của chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên yêu cầu. Phúc lợi này còn được gọi là Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm (EPSDT) theo luật liên bang.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán, và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em, và thanh thiếu niên được ghi danh dưới 21 tuổi. Chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên đòi hỏi nhiều dịch vụ hơn là những dịch vụ được cung cấp cho người lớn, và được thiết kế để bảo đảm rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm để ngăn ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề về sức khỏe càng sớm càng tốt. Mục tiêu của Chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên là bảo đảm rằng mỗi đứa trẻ đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi trẻ cần – dịch vụ chăm sóc phù hợp với từng đứa trẻ vào đúng thời điểm tại địa điểm phù hợp.

CalOptima Health sẽ điều phối với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác, chứ không phải CalOptima Health, đòi hỏi. Xin đọc “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau trong chương này.

Những phúc lợi Medi-Cal được CalOptima Health đòi hỏi

Dịch vụ ngoại chấn (cứu thương)

Chích ngừa (tiêm ngừa) cho người lớn

Quý vị có thể nhận những mũi chích ngừa (tiêm ngừa) từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) khi đây là dịch vụ phòng ngừa. CalOptima Health đòi hỏi cho những mũi chích ngừa (tiêm ngừa) được Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Chích Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) thuộc Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) đề nghị như là các dịch vụ phòng ngừa, bao gồm cả những mũi chích ngừa (tiêm ngừa) mà quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận được một số dịch vụ chích ngừa (tiêm ngừa) cho người lớn tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, xin đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở phần sau của chương này.

Chăm sóc bệnh dị ứng

CalOptima Health đòi hỏi việc xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm khử mẫn cảm, giảm mẫn cảm, hoặc trị liệu miễn dịch.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ của bác sĩ gây mê

CalOptima Health đài thọ dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y khoa khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại chấn. Điều này có thể bao gồm việc gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê cung cấp, có thể yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Dịch vụ nắn khớp xương

CalOptima Health đài thọ những dịch vụ nắn khớp xương, được giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng cách nắn bóp bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn trong tối đa hai dịch vụ mỗi tháng, hoặc kết hợp với hai dịch vụ mỗi tháng từ những dịch vụ sau: châm cứu, thính giác, trị liệu kỹ năng, và trị liệu ngôn ngữ. Các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. CalOptima Health có thể chấp thuận trước những dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y khoa.

Những thành viên sau đây hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Người mang thai cho đến cuối tháng bao gồm 60 ngày sau khi thai kỳ chấm dứt
- Người ở tại một trung tâm điều dưỡng chuyên môn, trung tâm chăm sóc trung gian, hoặc trung tâm chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả các thành viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại chấn của bệnh viện của quận, các phòng khám ngoại chấn, Phòng khám Y tế đạt Tiêu chuẩn Liên bang (FQHCs), hoặc Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn (RHCs) trong hệ thống của CalOptima Health. Không phải tất cả các Phòng khám Y tế đạt Tiêu chuẩn Liên bang (FQHCs), Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn (RHCs), hoặc bệnh viện của quận đều cung cấp dịch vụ nắn khớp xương cho bệnh nhân ngoại chấn.

Thẩm định sức khỏe nhận thức

CalOptima Health đài thọ việc thẩm định sức khỏe nhận thức hàng năm cho các thành viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để nhận được dịch vụ thẩm định tương tự như là một phần của buổi khám sức khỏe hàng năm trong chương trình Medicare. Thẩm định sức khỏe nhận thức để tìm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc bệnh sa sút trí tuệ.

Dịch vụ của Nhân viên Y tế Cộng đồng

CalOptima Health đài thọ cho các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (community health worker, CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên gia y khoa được cấp bằng khác đề nghị để ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật, và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của bệnh; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe và hoạt động hiệu quả về mặt thể chất và tâm thần. Các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng không có giới hạn về địa điểm nhận dịch vụ và thành viên có thể nhận các dịch vụ tại nhiều nơi, như phòng cấp cứu. Các dịch vụ có thể bao gồm:



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Hướng dẫn về sức khỏe và hỗ trợ hoặc vận động cho cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc nhiễm trùng; các tình trạng sức khỏe hành vi, trước và sau khi sinh, và bệnh trạng về răng miệng; và phòng ngừa bạo lực hoặc thương tích
- Nâng cao sức khỏe và huấn luyện, bao gồm việc thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết việc phòng ngừa và kiểm soát bệnh
- Điều hướng y tế, bao gồm việc cung cấp thông tin, hướng dẫn, và hỗ trợ để giúp nhận dịch vụ chăm sóc y tế và các nguồn hỗ trợ cộng đồng
- Dịch vụ tầm soát và thẩm định giúp kết nối thành viên với những dịch vụ để cải thiện sức khỏe của họ

Dịch vụ ngăn ngừa bạo lực của các nhân viên y tế cộng đồng được cung cấp cho những thành viên đang ở trong bất kỳ trường hợp nào sau đây theo sự xác định của chuyên gia y khoa được cấp bằng:

- Thành viên bị thương tích nặng nề do tình trạng bạo lực xảy ra trong cộng đồng.
- Thành viên có nguy cơ cao bị tổn thương do bạo lực vì có tình trạng bạo lực xảy ra trong cộng đồng.
- Thành viên đã từng thường xuyên trải qua tình trạng bạo lực xảy ra trong cộng đồng.

Dịch vụ ngăn ngừa bạo lực của các nhân viên y tế cộng đồng dành riêng cho tình trạng bạo lực xảy ra trong cộng đồng (thí dụ như bạo lực do băng đảng). Các dịch vụ của các nhân viên y tế cộng đồng có thể được cung cấp cho những thành viên khi gặp tình trạng bạo lực giữa cá nhân/gia đình thông qua những con đường khác, với việc hướng dẫn/kinh nghiệm cụ thể cho những nhu cầu này.

Dịch vụ lọc thận và thẩm tách máu

CalOptima Health đòi hỏi cho dịch vụ lọc thận. CalOptima Health cũng đòi hỏi dịch vụ thẩm tách máu (lọc máu mãn tính) nếu bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu và CalOptima Health chấp thuận yêu cầu đó.

Khoản đòi hỏi của Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, tiếp liệu, và tính năng để tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ
- Các vật dụng không liên quan đến y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để mang theo thiết bị lọc máu tại nhà khi đi du lịch



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ người trợ giúp thai phụ (doula)

CalOptima Health đài thọ dịch vụ người trợ giúp thai phụ do các nhà cung cấp dịch vụ người trợ giúp thai phụ trong hệ thống cung cấp trong suốt thời gian thành viên mang thai; trong quá trình chuyển dạ và sinh con, bao gồm cả trường hợp thai chết lưu, sảy thai, và phá thai; trong vòng một năm kể từ ngày kết thúc thai kỳ của thành viên.

Medi-Cal không đài thọ tất cả các dịch vụ người trợ giúp thai phụ. Dịch vụ người trợ giúp thai phụ không bao gồm việc xác định các bệnh trạng, tư vấn về y tế, hoặc bất kỳ loại thăm định, khám, hoặc thủ thuật nào về lâm sàng. Những dịch vụ Medi-Cal sau đây không thuộc phúc lợi người trợ giúp thai phụ:

- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Bó bụng sau ca sinh mổ với một chuyên viên lâm sàng
- Điều phối trường hợp lâm sàng
- Các lớp học theo nhóm hướng dẫn về việc sinh nở
- Hướng dẫn toàn diện về chăm sóc sức khỏe, bao gồm việc định hướng, thăm định, và lập kế hoạch (các dịch vụ của chương trình Chăm sóc Toàn diện Trước và Sau khi Sinh)
- Dịch vụ chăm sóc y tế liên quan đến việc mang thai, sinh nở, và giai đoạn sau khi sinh
- Liệu pháp thôi miên (dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa (non-specialty mental health service, NSMHS))
- Tư vấn về việc cho con bú, các lớp học theo nhóm, và tiếp liệu
- Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng Cần thiết Về mặt Y khoa
- Dịch vụ dinh dưỡng (thăm định, tư vấn, và lập kế hoạch chăm sóc)
- Dịch vụ đưa đón

Nếu thành viên cần hoặc muốn sử dụng người trợ giúp thai phụ hoặc dịch vụ liên quan đến thai kỳ mà **không** được đài thọ, thành viên hoặc người trợ giúp thai phụ có thể yêu cầu dịch vụ chăm sóc. Xin gọi cho bác sĩ gia đình của thành viên hoặc văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health.

Người trợ giúp thai phụ là những người đỡ đần cung cấp thông tin hướng dẫn về sức khỏe, bệnh vực, và sự hỗ trợ về thể chất, tinh thần, và không liên quan đến y tế cho người mang thai và đang ở thời kỳ hậu sản trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm sự hỗ trợ khi thai chết lưu, sảy thai, và phá thai.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Bất kỳ thành viên nào đang mang thai hoặc sau khi sinh đều có thể nhận những dịch vụ sau từ một nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp thai phụ trong hệ thống:

- Buổi khám đầu tiên
- Tối đa tám buổi khám bổ sung có thể kết hợp giữa những buổi khám trước khi sinh và sau khi sinh
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh con (kể cả khi chuyển dạ và sinh con do thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa hai buổi khám kéo dài trong ba tiếng sau khi sinh, sau khi chấm dứt thai kỳ

Thành viên có thể nhận được tối đa chín buổi khám sau khi sinh bổ sung khi có văn bản yêu cầu bổ sung từ bác sĩ hoặc chuyên gia y khoa được cấp bằng.

Bất kỳ thành viên nào đang mang thai muốn sử dụng dịch vụ người trợ giúp thai phụ có thể tìm người trợ giúp thai phụ bằng cách gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health phải điều phối việc nhận dịch vụ người trợ giúp thai phụ ngoài hệ thống cho các thành viên khi không có nhà cung cấp dịch vụ người trợ giúp thai phụ trong hệ thống.

Dịch vụ theo cặp

CalOptima Health đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Hành vi Theo cặp (dyadic behavioral health, DBH) cần thiết về mặt y khoa cho thành viên và người chăm sóc của thành viên. Một cặp gồm một trẻ từ 0 đến 20 tuổi và cha mẹ hoặc người chăm sóc của trẻ. Dịch vụ chăm sóc theo cặp phục vụ cho cha mẹ hoặc người chăm sóc cùng với trẻ. Dịch vụ hướng tới sự khỏe mạnh về thể chất và tinh thần của gia đình để hỗ trợ quá trình phát triển lành mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.

Dịch vụ chăm sóc theo cặp bao gồm:

- Buổi khám tổng quát cho trẻ chăm sóc sức khỏe hành vi theo cặp
- Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng toàn diện theo cặp
- Dịch vụ tâm lý - giáo dục theo cặp
- Dịch vụ theo cặp dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc
- Hướng dẫn dành cho gia đình theo cặp, và
- Tư vấn về quá trình phát triển của trẻ, và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho người mẹ



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Giải phẫu ngoại chấn

CalOptima Health đài thọ cho những thủ thuật giải phẫu ngoại chấn. Đối với một số thủ thuật, quý vị cần xin phép trước (chấp thuận trước) trước khi nhận các dịch vụ. Những thủ thuật phục vụ cho mục đích chẩn đoán và một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa ngoại chấn nhất định được xem là tùy chọn. Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

CalOptima Health đài thọ dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ điều trị bệnh bàn chân (chăm sóc bàn chân)

CalOptima Health đài thọ dịch vụ điều trị bệnh bàn chân khi cần thiết về mặt y khoa để chẩn đoán và điều trị bàn chân của người bằng y tế, giải phẫu, cơ học, nắn bóp, và điện. Dịch vụ này bao gồm việc điều trị cho cổ chân và gân chèn vào bàn chân. Dịch vụ cũng bao gồm việc điều trị bằng cách không giải phẫu những phần cơ và gân chân điều khiển chức năng của bàn chân.

Những liệu pháp điều trị

CalOptima Health đài thọ những liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

CalOptima Health đài thọ những dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh:

- Sinh con tại trung tâm sinh sản, tại nhà, hoặc tại bệnh viện tùy theo mong muốn của thành viên và phương pháp nào là tốt nhất về mặt y khoa cho thành viên.
- Máy bơm sữa và các tiếp liệu
- Hướng dẫn và trợ giúp nuôi con bằng sữa mẹ
- Điều phối chăm sóc
- Tư vấn
- Chẩn đoán và tư vấn rối loạn di truyền ở thai nhi
- Dịch vụ nhân viên trợ giúp thai phụ
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh
- Hướng dẫn về dinh dưỡng
- Hướng dẫn về sức khỏe có liên quan đến thai sản



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Chăm sóc trước khi sinh, khi sinh, và sau khi sinh từ một nữ hộ sinh là y tá được chứng nhận (certified nurse midwife, CNM), nữ hộ sinh được cấp phép (licensed midwife, LM) hoặc bác sĩ, tùy theo mong muốn của thành viên và phương pháp nào là tốt nhất về mặt y khoa cho thành viên
- Thẩm định và giới thiệu về sức khỏe xã hội và tâm thần
- Thuốc bổ vitamin và khoáng chất

Mọi thành viên đang mang thai và sau khi sinh đều có thể nhận những dịch vụ nói trên. Thành viên có thể liên lạc với văn phòng Dịch Vụ ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** để được trợ giúp nhận dịch vụ.

Đài thọ mở rộng sau khi sinh

CalOptima Health cung cấp sự đài thọ toàn bộ trong tối đa là 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, bất kể có thay đổi về thu nhập, hay thai kỳ kết thúc như thế nào.

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông (telehealth) là cách nhận các dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể bao gồm việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị bằng điện thoại, video, hoặc những phương tiện khác. Hoặc dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế qua hệ thống viễn thông.

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể không được cung cấp cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ của mình để biết những loại dịch vụ nào có thể được cung cấp thông qua dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn

CalOptima Health đài thọ dịch vụ thẩm định sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước). Quý vị có thể nhận được dịch vụ thẩm định sức khỏe tâm thần vào bất cứ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp bằng trong hệ thống của CalOptima Health mà không cần giấy giới thiệu.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

Bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ thực hiện việc giới thiệu để khám tầm soát sức khỏe tâm thần bổ sung với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của CalOptima Health để xác định mức độ của dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả tầm soát của quý vị xác định rằng quý vị đang ở trong tình trạng suy yếu nhẹ hoặc vừa phải do một tình trạng về sức khỏe tâm thần, CalOptima Health có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. CalOptima Health đài thọ những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần sau:

- Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để thẩm định một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, trí nhớ, và khả năng giải quyết vấn đề
- Những dịch vụ ngoại chẩn cho những mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Dịch vụ tại phòng thí nghiệm ngoại chẩn
- Các loại thuốc ngoại chẩn chưa được đài thọ trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), tiếp liệu và thuốc bổ
- Tư vấn về tâm thần
- Kích thích Từ trường Xuyên sọ (Transcranial Magnetic Simulation, TMS)
- Trị liệu cho gia đình với sự tham gia của ít nhất hai thành viên trong gia đình. Thí dụ như trị liệu gia đình bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Trị liệu tâm lý cho trẻ em-cha mẹ (từ 0 đến 5 tuổi)
 - Trị liệu tương tác cho cha mẹ và trẻ em (từ 2 đến 12 tuổi)
 - Liệu pháp cặp đôi nhận thức-hành vi (người lớn)

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do CalOptima Health cung cấp, xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể cần chấp thuận trước (xin phép trước). Xin liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để bắt đầu tiến trình này.

Nếu dịch vụ điều trị mà quý vị cần cho một chứng rối loạn sức khỏe tâm thần không được cung cấp trong hệ thống của CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong khoảng thời gian được liệt kê ở trên trong phần “Nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, CalOptima Health sẽ đài thọ và giúp quý vị nhận các dịch vụ ngoài hệ thống.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu kết quả khám tầm soát sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy rằng quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS), bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. CalOptima Health sẽ giúp quý vị điều phối buổi hẹn đầu tiên với nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình sức khỏe tâm thần của quận để chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Nếu quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, xin liên lạc với Đường dây về Tự tử và Khủng hoảng **988**. **Xin gọi hoặc nhắn tin đến số 988 hoặc trò chuyện trên mạng tại 988lifeline.org/chat**. Đường dây về Tự tử và Khủng hoảng **988** cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và giữ kín thông tin cho bất kỳ ai đang gặp khủng hoảng, bao gồm những người đang gặp đau khổ về mặt tinh thần và những người cần được hỗ trợ khi gặp khủng hoảng về tự tử, sức khỏe tâm thần, và/hoặc sử dụng chất gây nghiện.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ nội chấn và ngoại chấn cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế

CalOptima Health đài thọ tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico, hoặc Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ). CalOptima Health cũng đài thọ dịch vụ chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

Trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng với cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến nỗi, nếu không được chăm sóc y tế ngay, người bình thường (có suy luận hợp lý) thận trọng (không phải chuyên gia chăm sóc y tế) có thể cho rằng sẽ xảy ra bất kỳ hậu quả nào sau đây:

- Nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị
- Tổn hại nghiêm trọng đến những chức năng cơ thể
- Rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất cứ cơ quan nội tạng hoặc bộ phận nào trong cơ thể
- Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp một người mang thai đang chuyển dạ, có nghĩa là chuyển dạ tại một thời điểm khi một trong hai trường hợp sau đây sẽ xảy ra:
 - Không có đủ thời gian để chuyển quý vị một cách an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh
 - Việc chuyển viện có thể dẫn đến mối đe dọa cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của đứa con chưa chào đời của quý vị



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc theo toa ngoại chẩn đủ dùng trong vòng 72 giờ như là một phần của việc điều trị cho quý vị, CalOptima Health sẽ đài thọ cho thuốc theo toa như là một phần của các dịch vụ cấp cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu tại bệnh viện cung cấp cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại chẩn để mua, Medi-Cal Rx sẽ đài thọ cho toa thuốc đó.

Nếu quý vị cần lượng thuốc khẩn cấp từ một nhà thuốc ngoại chẩn trong khi đang đi du lịch, Medicare Rx, chứ không phải CalOptima Health, sẽ chịu trách nhiệm đài thọ cho loại thuốc đó. Nếu nhà thuốc cần trợ giúp trong việc cung cấp lượng thuốc cấp cứu cho quý vị, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

CalOptima Health đài thọ dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đi đến nơi chăm sóc gần nhất trong những trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là bệnh trạng của quý vị phải nghiêm trọng đến mức mà những phương thức khác để đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ những dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương ở Canada và Mexico và quý vị không nhập viện trong đợt chăm sóc đó, CalOptima Health sẽ không đài thọ cho dịch vụ xe cấp cứu của quý vị.

Dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc giảm đau

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc giảm đau cho trẻ em và người lớn, để giúp giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội, và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc chữa bệnh (chữa lành) cùng một lúc.

Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối

Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối là phúc lợi dành cho các thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối yêu cầu thành viên phải có thời gian sống dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Đây là chương trình can thiệp chủ yếu tập trung vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng thay vì chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ vật lý, kỹ năng, hoặc ngôn ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Dịch vụ trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà và người giúp làm việc nhà
- Tiếp liệu và thiết bị y khoa
- Một số dịch vụ thuốc và sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trong 24 giờ trong những giai đoạn khủng hoảng và cần thiết để giữ thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối ở tại nhà:
 - Chăm sóc thay thế nội chấn trong tối đa năm ngày liên tiếp mỗi lần tại bệnh viện, trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hoặc trung tâm chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối
 - Chăm sóc nội chấn ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hoặc trung tâm chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối

CalOptima Health có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trừ khi những dịch vụ cần thiết về mặt y khoa không được cung cấp trong hệ thống.

Dịch vụ chăm sóc giảm đau

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, cải thiện phẩm chất cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa, và điều trị những cơn đau đớn. Dịch vụ chăm sóc giảm đau dành cho trẻ em và người trưởng thành mắc bệnh nghiêm trọng hoặc đe dọa đến tính mạng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên có thời gian sống dự tính từ sáu tháng trở xuống. Có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc giảm đau cùng lúc với dịch vụ chăm sóc chữa trị.

Chăm sóc giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Thẩm định và tư vấn chăm sóc giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc xoa dịu và chữa bệnh được cho phép
- Nhóm chăm sóc giảm đau bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Phụ tá bác sĩ
 - Y tá đã được cấp bằng
 - Người hành nghề y tá được cấp phép hoặc y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Cán sự xã hội
- Giáo sĩ
- Điều phối y tế
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần và xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận cả dịch vụ chăm sóc chữa bệnh và dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối cùng lúc. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và đủ điều kiện để nhận dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối bất cứ lúc nào.

Nằm viện

Dịch vụ của bác sĩ gây mê

CalOptima Health đài thọ dịch vụ cần thiết về mặt y khoa của bác sĩ gây mê trong thời gian nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê là nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa

Dịch vụ nội chấn tại bệnh viện

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc nội chấn cần thiết về mặt y khoa tại bệnh viện khi quý vị nhập viện.

Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng

Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) là phúc lợi được đài thọ cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ 1 tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội chấn trong một đơn vị chăm sóc đặc biệt. Việc này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha mẹ hoặc cha mẹ và con của họ, và giải trình tự gen cực nhanh.

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc tại phòng chăm sóc đặc biệt (Intensive Care Unit, ICU) cho trẻ em từ 1 tuổi trở xuống.

Dịch vụ giải phẫu

CalOptima Health đài thọ những giải phẫu cần thiết về mặt y khoa được thực hiện tại bệnh viện.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Những dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và cải thiện chức năng

Phúc lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương, khuyết tật, hoặc các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng về tinh thần và thể chất.

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng và cải thiện chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng được tất cả các yêu cầu sau đây:

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa
- Các dịch vụ này nhằm giải quyết một bệnh trạng
- Những dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hỏi, hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động chức năng để thực hiện những sinh hoạt hàng ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một trung tâm trong hệ thống, trừ khi bác sĩ trong hệ thống xác định rằng việc nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y khoa đối với quý vị hoặc không có trung tâm trong hệ thống để điều trị bệnh trạng của quý vị

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ phục hồi/cải thiện chức năng sau đây:

Châm cứu

CalOptima Health đài thọ dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, thay đổi, hoặc làm dịu cảm nhận về cơn đau mãn tính nghiêm trọng, kéo dài do một bệnh trạng được công nhận rộng rãi gây ra.

Dịch vụ châm cứu ngoại chấn, có hoặc không sử dụng kích thích điện bằng kim, giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ thính giác, nắn xương, trị liệu kỹ năng, và trị liệu ngôn ngữ khi được các bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, hoặc bác sĩ châm cứu cung cấp. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ thính giác (nghe)

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ thính giác. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua phúc lợi chương trình Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên. Điều trị sức khỏe hành vi bao gồm những dịch vụ và chương trình điều trị như những chương trình phân tích hành vi ứng dụng và can thiệp hành vi dựa trên căn bản có chứng cứ, nhằm phát triển và phục hồi, đến mức tối đa có thể, chức năng hoạt động của một thành viên dưới 21 tuổi.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi hướng dẫn các kỹ năng bằng cách quan sát và củng cố hành vi hoặc thông qua sự nhắc nhở để hướng dẫn từng bước cho một hành vi mục tiêu. Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi được dựa trên chứng cứ đáng tin cậy và không mang tính thử nghiệm. Những thí dụ về dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi bao gồm những dịch vụ can thiệp hành vi, bộ can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện, và phân tích hành vi ứng dụng.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi phải cần thiết về mặt y khoa, được chỉ định bởi một bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý được cấp bằng, được CalOptima Health chấp thuận, và được cung cấp theo phác đồ điều trị được chấp thuận.

Dịch vụ phục hồi chức năng tim

CalOptima Health đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng tim nội chấn và ngoại chấn.

Thiết bị y tế bền bỉ (Durable medical equipment, DME)

- CalOptima Health đài thọ cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị, và các dịch vụ khác cho thiết bị y tế bền bỉ khi có toa yêu cầu của bác sĩ, phụ tá bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa, hoặc chuyên gia y tá lâm sàng. Những vật dụng thiết bị y tế bền bỉ được kê toa có thể được đài thọ khi cần thiết về mặt y khoa để duy trì chức năng cơ thể cần thiết nhằm thực hiện những hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc ngăn ngừa khuyết tật lớn của cơ thể.
- Medi-Cal Rx đài thọ cho các thiết bị ngoại chấn dùng một lần thường được cung cấp tại các nhà thuốc để kiểm tra lượng đường trong máu hoặc nước tiểu, chẳng hạn như máy theo dõi đường huyết, máy theo dõi glucose liên tục, que thử, và thiết bị lấy máu.

Nói chung, CalOptima Health không đài thọ cho:

- Thiết bị, tính năng, và tiếp liệu tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ, ngoại trừ máy bơm sữa loại được bán lẻ như được mô tả trước đó trong phần “Máy bơm sữa và tiếp liệu” trong phần “Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh” ở chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường của cuộc sống hàng ngày, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng không liên quan đến y tế chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Các sửa đổi về nhà cửa (trừ khi được đài thọ hoặc cung cấp thông qua dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng) hoặc xe hơi
- Máy theo dõi điện tử dành cho tim hoặc phổi, ngoại trừ máy theo dõi ngưng thở ở trẻ sơ sinh



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được chấp thuận khi bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu xin phép trước (chấp thuận trước) và các vật dụng cần thiết về mặt y khoa và đáp ứng được định nghĩa của thiết bị y tế bền bỉ.

Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và không qua đường tiêu hóa

Những phương pháp cấp dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một bệnh trạng khiến quý vị không thể ăn uống bình thường. Những công thức cấp dưỡng qua đường tiêu hóa và những sản phẩm cấp dưỡng ngoài đường tiêu hóa có thể được Medi-Cal Rx đài thọ, khi cần thiết về mặt y khoa. CalOptima Health có thể đài thọ các ống bơm và ống dẫn dịch trong và ngoài đường tiêu hóa, khi cần thiết về mặt y khoa.

Máy trợ thính

CalOptima Health đài thọ máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra về tình trạng mất thính lực, máy trợ thính cần thiết về mặt y khoa, và quý vị có toa thuốc từ bác sĩ của quý vị. Sự đài thọ được giới hạn cho máy trợ thính có mức chi phí thấp nhất đáp ứng được các nhu cầu y tế của quý vị. CalOptima Health sẽ đài thọ cho một máy trợ thính trừ khi cần máy trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn so với mức quý vị có thể nhận được với một máy trợ thính.

Máy trợ thính cho thành viên dưới 21 tuổi:

Tại Quận Cam, California, CalOptima Health đài thọ các dịch vụ y tế hội đủ điều kiện với chương trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (CCS) bao gồm máy trợ thính. CalOptima Health sẽ đài thọ máy trợ thính cần thiết về mặt y khoa như là một phần của sự đài thọ Medi-Cal.

Máy trợ thính dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, CalOptima Health sẽ đài thọ cho những mục sau đây đối với mỗi máy trợ thính được đài thọ:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Buổi khám để bảo đảm máy trợ thính đang hoạt động tốt
- Buổi khám để vệ sinh và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa chữa máy trợ thính của quý vị
- Cho thuê và phụ kiện cho máy trợ thính



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Theo chương trình Medi-Cal, CalOptima Health sẽ đài thọ máy trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính lực của quý vị ở mức mà máy trợ thính hiện tại của quý vị không thể khắc phục được
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp, hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi ghi chú để chúng tôi biết chuyện này xảy ra như thế nào

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** đài thọ:

- Pin thay thế cho máy trợ thính

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà của quý vị, khi được bác sĩ hoặc phụ tá bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được phép kê toa hoặc y tá chuyên khoa lâm sàng của quý vị nghĩ rằng cần thiết về mặt y khoa và đã kê toa.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Trợ lý chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Trị liệu vật lý, chức năng và ngôn ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Tiếp liệu y khoa

Nguồn tiếp liệu, thiết bị, và dụng cụ y khoa

CalOptima Health đài thọ cho các tiếp liệu y tế được bác sĩ, phụ tá bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được phép kê toa, và y tá chuyên khoa lâm sàng kê toa. Một số tiếp liệu y tế được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx, một phần của chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS), chứ không phải CalOptima Health. Khi chương trình Medi-Cal Rx đài thọ các tiếp liệu, nhà cung cấp dịch vụ sẽ lập hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** đài thọ cho:

- Các vật dụng thường dùng trong gia đình bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn khử trùng
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tắm bông
 - Bột thuốc rắc
 - Khăn giấy
 - Chiết xuất từ cây phỉ (witch hazel)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Các phương thuốc thường dùng trong gia đình bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Mỡ khoáng trắng
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội đầu không kê toa
- Các chế phẩm bôi ngoài da có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng, và bột nhão oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe, và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với chúng

Trị liệu kỹ năng

CalOptima Health đài thọ dịch vụ trị liệu kỹ năng bao gồm việc thẩm định trị liệu kỹ năng, lên kế hoạch điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, và tư vấn. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả

CalOptima Health đài thọ dụng cụ chỉnh hình và dụng cụ giả và những dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ, hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải là bác sĩ kê toa. Những dụng cụ này bao gồm dụng cụ trợ thính được cấy ghép, vú giả/áo ngực sau thủ thuật cắt bỏ tuyến vú, phụ kiện bó vết phỏng, và bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để trợ giúp một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu

CalOptima Health đài thọ túi đựng phân cho hậu môn nhân tạo, ống thông đường tiểu, túi đựng dịch xả, nguồn tiếp liệu để tháo nước, và băng gạc dính. Những vật dụng này không bao gồm nguồn tiếp liệu là thiết bị hoặc tính năng giúp mang lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ.

Vật lý trị liệu

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y khoa khi bác sĩ, nha sĩ, hoặc bác sĩ chuyên khoa bàn chân kê toa. Các dịch vụ bao gồm việc thẩm định vật lý trị liệu, lên kế hoạch điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, tư vấn, và bôi thuốc ngoài da. Toa yêu cầu được giới hạn trong vòng sáu tháng và có thể được gia hạn nếu cần thiết về mặt y khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Phục hồi chức năng phổi

CalOptima Health đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ kê toa.

Dịch vụ tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn

CalOptima Health đài thọ dịch vụ tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y khoa nếu quý vị bị khuyết tật và cần một cấp độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ở và thức ăn tại một cơ sở được cấp phép có dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu ngôn ngữ

CalOptima Health đài thọ dịch vụ trị liệu ngôn ngữ cần thiết về mặt y khoa và do một bác sĩ hoặc nha sĩ kê toa. Toa yêu cầu được giới hạn trong vòng sáu tháng và có thể được gia hạn nếu cần thiết về mặt y khoa. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) nhiều hơn hai dịch vụ mỗi tháng khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ chuyển đổi giới tính

CalOptima Health đài thọ cho dịch vụ chuyển đổi giới tính (dịch vụ khẳng định giới tính) khi cần thiết về mặt y khoa hoặc khi dịch vụ đáp ứng những quy định của giải phẫu tạo hình.

Thử nghiệm lâm sàng

CalOptima Health đài thọ cho các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng, bao gồm cả thử nghiệm lâm sàng cho bệnh ung thư, được liệt kê cho Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, một phần của chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ, đài thọ hầu hết các loại thuốc theo toa ngoại chẩn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Các loại thuốc theo toa ngoại chẩn” ở phần sau của chương này.

Dịch vụ trong phòng thí nghiệm và quang tuyến

CalOptima Health đài thọ dịch vụ tại phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X nội chẩn và ngoại chẩn khi cần thiết về mặt y khoa. Nhiều thủ thuật chụp hình tiên tiến như chụp Cắt Lớp Vi Tính (Computed Tomography, CT), Chụp Cộng Hưởng Từ (Magnetic Resonance Imaging, MRI), và Chụp Cắt Lớp Phát Xạ Positron (Positron Emission Tomography, PET), được đài thọ dựa trên sự cần thiết về mặt y khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính

CalOptima Health đài thọ, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Các loại vắc-xin được Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Tiêm Chủng (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP) khuyến nghị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Những đề nghị của chương trình Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Tầm soát về trải nghiệm tuổi thơ bất hạnh (adverse childhood experiences, ACE)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ theo đề nghị của Trường Cao Đẳng Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ
- Hỗ trợ cai thuốc lá, còn gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh được Lực Lượng Đặc Nhiệm Phòng Bệnh Hoa Kỳ Cấp A và B đề nghị

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các thành viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định số lượng con và khoảng cách về tuổi giữa các con. Những dịch vụ này bao gồm tất cả những phương pháp ngừa thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận. Các bác sĩ gia đình và bác sĩ sản phụ khoa của CalOptima Health luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào của Medi-Cal không có trong hệ thống của CalOptima Health mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, những dịch vụ này có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Kiểm soát bệnh mãn tính

CalOptima Health cũng đài thọ cho các chương trình kiểm soát bệnh mãn tính, tập trung vào những bệnh trạng sau đây:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh Thận Mãn Tính



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Để biết thông tin về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho các thành viên dưới 21 tuổi, xin đọc Chương 5, “Chăm sóc cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên căn bản có chứng cứ. Chương trình kéo dài 12 tháng này tập trung vào việc thay đổi lối sống và được thiết kế để ngăn ngừa hoặc làm chậm sự phát bệnh của bệnh tiểu đường Loại 2 ở những người được chẩn đoán đang ở giai đoạn tiền tiểu đường. Các thành viên đáp ứng các tiêu chuẩn có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp sự hướng dẫn và hỗ trợ cho nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp một hướng dẫn viên có cùng hoàn cảnh
- Hướng dẫn tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để trợ giúp đạt được mục tiêu
- Theo dõi trọng lượng định kỳ để trợ giúp đạt được mục tiêu

Thành viên phải đáp ứng những yêu cầu nhất định để tham gia Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường. Xin gọi cho CalOptima Health để tìm hiểu xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện cho chương trình.

Dịch vụ tái tạo

CalOptima Health đài thọ giải phẫu để chỉnh sửa hoặc sửa chữa cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo diện mạo bình thường đến mức tối đa có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là cấu trúc do khiếm khuyết bẩm sinh, những bất thường về phát triển, tổn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật, hoặc việc điều trị bệnh dẫn đến việc bị mất cấu trúc cơ thể, như giải phẫu cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể được áp dụng.

Dịch vụ tầm soát tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

CalOptima Health đài thọ:

- Thăm định Tầm soát, Can thiệp Nhanh chóng, Giới thiệu để Điều trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) Việc Sử Dụng Đồ uống Có cồn và Chất gây nghiện

Để tìm hiểu về khoản đài thọ điều trị thông qua Chương trình Sức khỏe Tâm thần của quận, do Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam (Orange County Health Care Agency, OCHCA) quản lý, xin đọc “Các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Phúc lợi nhãn khoa

CalOptima Health đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; các lần khám mắt thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y khoa cho các thành viên, chẳng hạn như những người bị bệnh tiểu đường
- Kính đeo mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần khi có toa thuốc hợp lệ
- Kính mắt thay thế trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp, hoặc bị hỏng và không thể sửa được, và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp, hoặc bị hỏng như thế nào.
- Thiết bị thị lực thấp nếu quý vị bị suy giảm thị lực và việc này ảnh hưởng đến khả năng quý vị thực hiện các hoạt động hàng ngày (như bệnh thoái hóa điểm vàng do tuổi tác) và kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc, hoặc giải phẫu không thể điều chỉnh được tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y khoa. Việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (thí dụ như thiếu một tai). Các bệnh trạng hội đủ điều kiện cho kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chứng dị ứng, chứng apxe, và dày sừng.
- Dịch vụ và vật liệu cho mắt nhân tạo cho các thành viên bị mất một mắt hoặc cả hai mắt do bệnh hoặc chấn thương.

Nếu quý vị cần thêm thông tin, xin gọi Chương trình Dịch vụ Nhãn khoa (Vision Service Plan, VSP) ở số 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922).

Phúc lợi dịch vụ chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị được quyền nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có các nhu cầu về y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt, hoặc taxi để đến các buổi hẹn để nhận dịch vụ chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế cho các dịch vụ được đài thọ và các buổi hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế bằng cách yêu cầu với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên về bàn chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích (SUD). Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện dịch vụ chuyên chở phù hợp để đáp ứng các nhu cầu của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách điền vào mẫu đơn và nộp đơn cho CalOptima Health. Sau khi được chấp thuận, giấy chấp thuận có hiệu lực trong 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Khi được chấp thuận, quý vị nhận được số lượng chuyến đi đủ để đáp ứng nhu cầu của quý vị cho các buổi hẹn y khoa và nhà thuốc được đài thọ. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ cần thẩm định lại nhu cầu y tế cho dịch vụ chuyên chở y tế của quý vị và nếu phù hợp, chấp thuận lại yêu cầu dịch vụ dịch vụ chuyên chở y tế cho quý vị khi hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ của quý vị có thể chấp thuận lại dịch vụ chuyên chở y tế trong tối đa 12 tháng hoặc sớm hơn.

Dịch vụ chuyên chở y tế là việc chuyên chở bằng xe cứu thương, xe van có thiết bị nâng, xe van chở được xe lăn, hoặc chuyên chở bằng đường hàng không. CalOptima Health cho phép dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần phương tiện để đi đến buổi hẹn của mình. Điều đó có nghĩa là, thí dụ, nếu về mặt thể chất hoặc y tế, quý vị có thể được đưa đón bằng xe van chở được xe lăn, CalOptima Health sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được chuyên chở bằng đường hàng không nếu bệnh trạng của quý vị không cho phép việc chuyên chở bằng đường bộ theo bất kỳ hình thức nào.

Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chuyên chở y tế nếu:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế, như đã được xác định bằng văn bản cho phép của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác vì quý vị không thể, về mặt thể chất hoặc y tế, sử dụng xe hơi, xe buýt, xe lửa, hoặc các hình thức chuyên chở công cộng hoặc tư nhân khác để đi đến buổi hẹn của mình.
- Quý vị cần người lái xe hỗ trợ để có thể rời khỏi hoặc về nhà của mình, lên hoặc xuống xe, đến hoặc rời khỏi địa điểm điều trị do khuyết tật về mặt thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các buổi hẹn không khẩn cấp (định kỳ), xin gọi cho 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. Đối với các buổi hẹn khẩn cấp, xin gọi sớm nhất có thể. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên CalOptima Health của mình khi quý vị gọi.

Giới hạn của dịch vụ chuyên chở y tế

CalOptima Health cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị, nơi có buổi hẹn. Quý vị không thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ mà quý vị đang nhận, hoặc nếu đây không phải là một buổi hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong phần “Những phúc lợi và dịch vụ” trong Chương 4 của cẩm nang này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu loại buổi hẹn được Medi-Cal đòi hỏi nhưng không thông qua chương trình y tế, CalOptima Health sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ chuyên chở y tế nhưng có thể giúp quý vị lên lịch hẹn cho dịch vụ chuyên chở với Medi-Cal. Dịch vụ chuyên chở không được đòi hỏi bên ngoài hệ thống hoặc khu vực phục vụ của CalOptima Health trừ khi được CalOptima Health chấp thuận trước (xin phép trước). Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, xin gọi CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Chi phí cho thành viên

Không có chi phí khi CalOptima Health sắp xếp dịch vụ chuyên chở.

Làm thế nào để nhận được dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế

Các phúc lợi của quý vị bao gồm việc được đưa đón đến các buổi hẹn của quý vị khi buổi hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal đòi hỏi và quý vị không nhận được bất kỳ dịch vụ chuyên chở nào. Quý vị có thể nhận được chuyển đi miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để có được dịch vụ chuyên chở để:

- Đi đến hoặc rời khỏi một buổi hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ cho phép, hoặc
- Nhận thuốc theo toa và tiếp liệu y tế

CalOptima Health cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe taxi, xe buýt, hoặc những phương tiện công cộng hoặc tư nhân khác để đi đến buổi hẹn y tế để nhận các dịch vụ được Medi-Cal đòi hỏi. CalOptima Health sẽ đòi hỏi cho loại hình dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế có mức chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Đôi khi, CalOptima Health có thể hoàn lại tiền (trả lại tiền) cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị thu xếp. CalOptima Health phải chấp thuận trước khi quý vị nhận chuyển đi. Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng các cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho chúng tôi, hoặc gặp trực tiếp. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái xe, CalOptima Health sẽ không hoàn tiền cho quý vị. Phúc lợi này chỉ dành cho các thành viên không có phương tiện đi lại.

Để được hoàn trả theo dăm cho chuyến đi bằng xe riêng đã được chấp thuận, quý vị phải nộp các bản sao giấy tờ của tài xế:

- Giấy phép lái xe hợp lệ của tài xế
- Giấy đăng ký xe hợp lệ, và
- Bảo hiểm xe hơi hợp lệ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Để yêu cầu chuyển đi cho các dịch vụ, xin gọi cho 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 gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có buổi hẹn khẩn cấp. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên CalOptima Health của mình khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể liên lạc với Nhà cung cấp dịch vụ Chăm sóc Y tế cho Người Bản Địa của họ 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 có mức chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu của quý vị để đi từ nhà của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất, nơi có buổi hẹn. Các thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp cho chuyên chở không liên quan đến y tế. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe van có thiết bị nâng, xe van chở được xe lăn, hoặc loại hình dịch vụ chuyên chở y tế khác cần thiết về mặt y khoa để nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần người lái xe hỗ trợ để có thể rời khỏi hoặc về nhà của mình, lên hoặc xuống xe, đến hoặc rời khỏi địa điểm điều trị do tình trạng về thể chất hoặc y khoa.
- Quý vị đang ngồi trên xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của người lái xe.
- Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ.

Chi phí cho thành viên

Không có chi phí khi CalOptima Health sắp xếp dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đi đến các buổi hẹn với bác sĩ không ở gần nhà quý vị, CalOptima Health có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn, và các chi phí liên quan khác như phí đậu xe, phí cầu đường, v.v... Các chi phí đi lại này cũng có thể được đài thọ cho một người đi cùng với quý vị để giúp quý vị trong buổi hẹn hoặc người nào đó đang hiến tặng cho quý vị trong thủ thuật cấy ghép nội tạng. Quý vị cần yêu cầu sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên lạc với CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các phúc lợi và chương trình khác được CalOptima Health đài thọ

Dịch vụ chăm sóc dài hạn

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ chăm sóc dài hạn cho các thành viên đủ điều kiện tại các loại cơ sở chăm sóc dài hạn sau đây hoặc tại nhà:

- Các dịch vụ của trung tâm chăm sóc dài hạn được CalOptima Health chấp thuận
- Các dịch vụ của trung tâm chăm sóc bán cấp tính (bao gồm người lớn và trẻ em) được CalOptima Health chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian được CalOptima Health chấp thuận, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật về phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD),
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở phục hồi chức năng cho khuyết tật về phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD- H)
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng cho khuyết tật về phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện để nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, CalOptima Health sẽ bảo đảm rằng quý vị được đưa vào trung tâm chăm sóc sức khỏe hoặc nhà ở cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với các nhu cầu y tế của quý vị. CalOptima Health sẽ làm việc với Trung tâm Vùng tại địa phương để xác định liệu quý vị có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ ICF/DD, ICF/DD-H, hoặc ICF/DD-N hay không.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi số **1-714-246-8600**, chọn số 6 (TTY 711).

Quản lý chăm sóc cơ bản

Việc nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ khác nhau hoặc tại những hệ thống y tế khác nhau có thể gây ra nhiều khó khăn. CalOptima Health muốn bảo đảm rằng các thành viên nhận được tất cả những dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa, và dịch vụ sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện). CalOptima Health có thể giúp điều phối và quản lý các nhu cầu y tế của quý vị miễn phí. Dịch vụ trợ giúp này được cung cấp ngay cả khi một chương trình khác đài thọ cho các dịch vụ.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con quý vị, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY 711).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY 711). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Điều Phối Y Tế Phức Hợp (Complex Care Management, CCM)

Các thành viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện để nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào việc điều phối y tế. CalOptima Health cung cấp các dịch vụ Điều Phối Y Tế Phức Hợp (CCM) cho các thành viên được xác định là có nguy cơ cao bao gồm nhưng không giới hạn ở chấn thương cột sống, cấy ghép, ung thư, chấn thương nghiêm trọng, AIDS, nhiều bệnh mãn tính, và bệnh mãn tính dẫn đến việc sử dụng nhiều dịch vụ y tế.

Nếu quý vị được ghi danh vào chương trình Điều Phối Y Tế Phức Hợp hoặc Điều Phối Y Tế Tăng Cường, (xin đọc bên dưới) CalOptima Health sẽ bảo đảm rằng quý vị được chỉ định cho một điều phối viên y tế, người có thể trợ giúp với việc quản lý chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên và với sự hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác được cung cấp nếu quý vị xuất viện từ bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần, hoặc điều trị nội trú.

Điều Phối Y Tế Tăng Cường (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health đài thọ cho các dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường cho các thành viên có nhu cầu rất phức tạp. Điều Phối Y Tế Tăng Cường cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ này điều phối sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ khác nhau. Điều Phối Y Tế Tăng Cường giúp điều phối dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi (dịch vụ sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện), phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn trong cộng đồng (long-term services and supports, LTSS), và giới thiệu đến các nguồn trợ giúp trong cộng đồng.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên lạc về các dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường. Quý vị cũng có thể gọi cho CalOptima Health để biết liệu quý vị có thể nhận dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường hay không và khi nào thì nhận được, hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để nhận dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường hay không và giới thiệu quý vị đến các dịch vụ điều phối y tế.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện để nhận dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình với điều phổi viên chăm sóc chính. Người này sẽ trao đổi với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, điều phổi viên y tế, nhà cung cấp dịch vụ xã hội, và những người khác để bảo đảm rằng mọi người làm việc cùng nhau để cung cấp cho quý vị sự chăm sóc mà quý vị cần. Điều phổi viên chăm sóc chính cũng có thể giúp quý vị tìm và ghi danh các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. Điều Phổi Y Tế Tăng Cường bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Thẩm định toàn diện và điều phổi y tế
- Điều phổi y tế tăng cường
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ thành viên và gia đình
- Điều phổi và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ trong cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem liệu dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường có phù hợp với quý vị hay không, xin trao đổi với nhân viên CalOptima Health hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chi phí cho thành viên

Thành viên không phải trả phí cho các dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường.

Ngưng Dịch vụ Điều phổi Y tế Tăng cường

Việc tham gia chương trình ECM là chọn lựa của quý vị. Vào bất kỳ lúc nào, nếu quý vị muốn ngưng nhận dịch vụ điều phổi y tế tăng cường, xin cho nhà cung cấp dịch vụ điều phổi y tế tăng cường của quý vị biết hoặc gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Thay đổi Nhà cung cấp dịch vụ ECM và/hoặc Điều phổi viên Y tế Chính

Vào bất kỳ lúc nào, nếu quý vị muốn thay đổi nhà cung cấp dịch vụ ECM và/hoặc Điều phổi viên Y tế Chính, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp

CalOptima Health có thể giúp quý vị quản lý các nhu cầu về chăm sóc y tế của quý vị trong các giai đoạn chuyển tiếp (thay đổi). Thí dụ như việc về nhà sau khi nằm viện là một giai đoạn chuyển tiếp khi thành viên có các nhu cầu mới về chăm sóc y tế như thuốc và các buổi hẹn. Thành viên có thể nhận sự hỗ trợ để chuyển tiếp một cách an toàn. CalOptima Health có thể hỗ trợ cho quý vị với các dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp sau đây:

- Làm hẹn tái khám
- Lấy thuốc
- Được đưa đón miễn phí đến buổi hẹn gặp mặt trực tiếp.

CalOptima Health có một số điện thoại riêng để hỗ trợ cho các thành viên trong quá trình chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc. CalOptima Health cũng có điều phối viên y tế riêng để giúp cho các thành viên có nguy cơ cao, bao gồm những người đang mang thai hoặc sau khi sinh, hoặc những người được đưa vào hoặc rời khỏi viện dưỡng lão. Thành viên có thể liên lạc với điều phối viên y tế này để được trợ giúp điều phối các dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của họ, bao gồm dịch vụ về nhà ở và thực phẩm.

Để yêu cầu dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, xin liên lạc với nhân viên CalOptima Health. Họ sẽ trợ giúp cho quý vị về các chương trình, nhà cung cấp dịch vụ và những sự hỗ trợ khác bằng ngôn ngữ của quý vị. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Hỗ trợ Cộng đồng

Quý vị có thể đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng, nếu phù hợp. Hỗ trợ Cộng đồng là những dịch vụ hoặc sự sắp xếp thay thế phù hợp về mặt y khoa và hiệu quả về chi phí dành cho những người được Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang đài thọ. Thành viên có thể chọn để nhận hoặc không nhận các dịch vụ này. Nếu quý vị đủ điều kiện và đồng ý nhận những dịch vụ này, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế cho những phúc lợi mà quý vị đã nhận được trong chương trình Medi-Cal.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng cải thiện sức khỏe thể chất và tinh thần cho các Thành viên CalOptima Health bằng cách giải quyết các nhu cầu về xã hội có liên quan đến sức khỏe và giúp cho các Thành viên sống khỏe mạnh hơn và tránh các mức độ chăm sóc cao hơn, tốn kém hơn. Sự dài thọ có hạn chế về thời gian cho các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng liên quan đến nhà ở này nhằm mục đích giúp các Thành viên đang trải qua hoặc có nguy cơ bị vô gia cư giải quyết các nhu cầu về xã hội có liên quan đến sức khỏe, hỗ trợ họ chuyển tiếp sang nhà ở ổn định, và nhận được những cải thiện đáng kể về sức khỏe vốn đã được chứng minh là kết quả của việc có nhà ở ổn định. CalOptima Health có thể cung cấp hoặc không cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng—ngoại trừ Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp—và các thành viên có chọn lựa để sử dụng hoặc không.

CalOptima Health cung cấp các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng sau đây:

Chuyển Tiếp đến Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt (Assisted Living Facility, ALF)

Chuyển Tiếp đến Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt (trước đây được gọi là “Chuyển Tiếp/Chuyển Đổi Từ Trung Tâm Điều Dưỡng sang Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt như Trung Tâm Chăm Sóc Nội Trú cho Người Cao Niên hoặc Trung Tâm Nội Trú cho Người Lớn”) được thiết kế để hỗ trợ cho các thành viên sống trong cộng đồng và tránh phải ở tại trung tâm chăm sóc, bất cứ khi nào có thể. Mục tiêu của dịch vụ này là để tạo điều kiện thuận lợi để chuyển tiếp từ trung tâm điều dưỡng về lại môi trường giống như ở nhà, trong cộng đồng, và/hoặc ngăn ngừa việc phải vào trung tâm điều dưỡng cho những Thành viên sống trong cộng đồng.

Điều Trị Bệnh Hen Suyễn

Dịch vụ Điều trị bệnh Hen suyễn trong dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng bao gồm các tiếp liệu và/hoặc những sửa đổi cần thiết về vật chất cho một ngôi nhà để bảo đảm sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của Thành viên, hoặc cho phép Thành viên hoạt động trong nhà và giảm khả năng lên cơn hen suyễn cấp tính.

Dịch Vụ Chuyển Tiếp về Cộng Đồng hoặc về Nhà

Dịch Vụ Chuyển Tiếp về Cộng Đồng hoặc về Nhà (trước đây được gọi là “Dịch Vụ Chuyển Tiếp về Cộng Đồng/Chuyển Tiếp từ Trung Tâm Điều Dưỡng về Nhà”) giúp các cá nhân sống trong cộng đồng và tránh phải ở lại lâu hơn tại trung tâm điều dưỡng.

Dịch Vụ Chuyển Tiếp về Cộng Đồng hoặc về Nhà hỗ trợ cho các Thành viên trong việc chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng được cấp phép đến một nơi ở tại nhà riêng hoặc nhà được trợ cấp công nơi mà Thành viên sẽ chịu trách nhiệm cho việc xác định nguồn tài trợ cho các chi phí sinh hoạt của mình.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chương Trình Ban Ngày để Phát Triển Kỹ Năng và Sự Độc Lập

Chương trình Ban ngày để Phát triển Kỹ năng và sự Độc lập được thiết kế nhằm mục đích hỗ trợ Thành viên trong việc tiếp nhận, duy trì và cải thiện các kỹ năng phát triển bản thân, giao tiếp xã hội, và các kỹ năng thích nghi cần thiết để tiếp tục sống tại nơi ở bình thường của họ. Dịch vụ này được cung cấp tại nhà của Thành viên hoặc tại một nơi không phải là trung tâm chăm sóc, ở bên ngoài nhà.

Điều Chỉnh Khả Năng Tiếp Cận của Môi Trường (Điều Chỉnh về Nhà Ở)

Điều Chỉnh Khả Năng Tiếp Cận Của Môi Trường ((Environmental Accessibility Adaptations, EEA) hay còn gọi là Điều chỉnh về Nhà ở) là những sửa đổi cần thiết về vật chất cho một ngôi nhà để bảo đảm sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của thành viên, hoặc cho phép thành viên hoạt động độc lập hơn trong nhà; mà nếu không có thì Thành viên sẽ cần được đưa vào trung tâm chăm sóc.

Đặt Cọc cho Nhà Ở

Dịch vụ Đặt cọc cho Nhà ở hỗ trợ việc xác định, điều phối, bảo đảm, hoặc tài trợ chi phí cho các dịch vụ và việc sửa chữa được thực hiện một lần nhằm giúp một người nào đó thiết lập một hộ gia đình cơ bản. Các dịch vụ và vật dụng được cung cấp cho thành viên phải dựa vào bản thẩm định nhu cầu dành riêng cho cá nhân và được ghi nhận trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cho Thành viên.

Dịch Vụ Thuê và Duy Trì Nhà Ở (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS)

Dịch Vụ Thuê và Duy Trì Nhà Ở (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS) giúp Thành viên duy trì việc thuê nhà an toàn và ổn định sau khi nhà ở được bảo đảm. Các dịch vụ được cung cấp cho Thành viên phải dựa vào bản thẩm định nhu cầu dành riêng cho cá nhân và được ghi nhận trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cho Thành viên.

Dịch Vụ Chuyển Đổi Hướng Dẫn Về Nhà Ở (Housing Transition Navigation Services, HTNS)

Dịch vụ Chuyển đổi Hướng dẫn về Nhà ở (Housing Transition Navigation Services, HTNS) hỗ trợ các Thành viên trong việc tìm nhà ở, nộp đơn, và nhận được nhà ở. Các dịch vụ được cung cấp cho Thành viên phải dựa vào bản thẩm định nhu cầu dành riêng cho cá nhân và được ghi nhận trong kế hoạch hỗ trợ nhà ở cho Thành viên.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Bữa Ăn Phù Hợp Với các Nhu Cầu về Y Khoa (Medically Tailored Meals, MTMs)/Thực Phẩm Hỗ Trợ về Y Khoa (Medically Supportive Food, MSF)

Dịch vụ Bữa Ăn Phù Hợp Với các Nhu Cầu về Y Khoa (Medically Tailored Meals, MTMs) và Thực Phẩm Hỗ Trợ về Y Khoa (Medically Supportive Food, MSF) được thiết kế để giải quyết các bệnh trạng mãn tính hoặc nghiêm trọng khác cho những thành viên nhạy cảm với chế độ dinh dưỡng, cải thiện kết quả về sức khỏe và giảm các chi phí không cần thiết.

Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và Người Giúp Việc Nhà (Personal Care and Homemaker Services, PCHS)

Có thể cung cấp dịch vụ Chăm sóc Cá nhân và Người giúp việc nhà (Personal Care Services and Homemaker Services, PCHS) cho các thành viên cần được giúp đỡ trong các Hoạt động Sinh hoạt Hàng ngày (Activities of Daily Living, ADL) chẳng hạn như tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh, đi lại, hoặc ăn uống. Dịch vụ Chăm sóc Cá nhân cũng bao gồm sự trợ giúp với các hoạt động sinh hoạt hàng ngày sử dụng công cụ (instrumental activities of daily living, IADL) như chuẩn bị bữa ăn, đi chợ, và quản lý tiền bạc.

Chăm sóc Phục hồi (Hỗ trợ Phục hồi Y tế)

Chăm sóc Phục hồi, còn được gọi là hỗ trợ phục hồi y tế, dành cho những cá nhân đang trong tình trạng hoặc có nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư và cần một nơi cư trú ngắn hạn để phục hồi sau chấn thương hoặc bệnh tật (bao gồm cả tình trạng sức khỏe hành vi).

Dịch Vụ Chăm Sóc Thay Thế để Người Chăm Sóc được Nghỉ Ngơi

Dịch vụ Chăm sóc Thay thế để Người chăm sóc được Nghỉ ngơi được cung cấp cho người chăm sóc của Thành viên, là người cần dịch vụ giám sát tạm thời ngắt quãng. Những dịch vụ này được cung cấp trong thời gian ngắn hạn do sự vắng mặt hoặc nhu cầu cần hỗ trợ của những người thường chăm sóc và/hoặc giám sát thành viên và không liên quan gì đến chăm sóc y tế.

Nhà Ở Ngắn Hạn Sau Khi Nhập Viện

Dịch vụ Nhà Ở Ngắn Hạn Sau Khi Nhập Viện cung cấp cho các Thành viên sắp rời khỏi trung tâm chăm sóc và đang gặp phải hoặc có nguy cơ rơi vào tình trạng vô gia cư cơ hội được tiếp tục phục hồi sau khi bị rối loạn về y tế/tâm thần/rối loạn do sử dụng chất gây nghiện ngay sau khi rời khỏi trung tâm chăm sóc. Dịch vụ này sẽ bao gồm các cơ sở chăm sóc phục hồi (bao gồm các trung tâm được phúc lợi Chăm Sóc Phục Hồi của dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng hoặc các trung tâm khác bên ngoài chương trình Medi-Cal dài hạn), bệnh viện nội chấn (bệnh viện điều trị bệnh cấp tính hoặc tâm thần hoặc tình trạng Phụ Thuộc Thuốc và Phục Hồi), trung tâm điều trị nội trú tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện hoặc trung tâm điều trị sức khỏe tâm thần, trung tâm cải huấn, hoặc trung tâm điều dưỡng.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Trung tâm Cai nghiện

Trung tâm Cai nghiện là điểm đến thay thế cho các cá nhân được phát hiện bị say xỉn hoặc bị ảnh hưởng của ma túy ở nơi công cộng (do bia rượu và/hoặc những loại thuốc gây nghiện khác) mà nếu không có chọn lựa này, họ sẽ được đưa đến phòng cấp cứu hoặc nhà tù. Trung tâm Cai nghiện cung cấp một môi trường an toàn, mang tính hỗ trợ cho các Thành viên, chủ yếu là những người đang trải qua tình trạng vô gia cư hoặc những người không có hoàn cảnh sống ổn định, để họ có thể tỉnh táo trở lại.

Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp

Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp hỗ trợ cho các Thành viên đang trải qua hoặc có nguy cơ bị vô gia cư được Medi-Cal đài thọ. Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp hỗ trợ tiền thuê nhà cho những nơi ở tạm thời và lâu dài trong tối đa là sáu tháng cho các Thành viên đang trải qua hoặc có nguy cơ bị vô gia cư, và vừa trải qua giai đoạn chuyển tiếp quan trọng trong cuộc đời (chẳng hạn như rời khỏi trung tâm chăm sóc hoặc nơi giam giữ hoặc chăm sóc con nuôi), hoặc đáp ứng các tiêu chuẩn khác được chỉ định về sự hội đủ điều kiện.

CalOptima Health cung cấp Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp trong một số trường hợp hạn chế và nhằm để hỗ trợ nhà ở ổn định cho các thành viên hội đủ điều kiện. Chúng tôi cung cấp dịch vụ này cho các thành viên đáp ứng được các yếu tố rủi ro của sức khỏe hành vi về mặt lâm sàng ở nhóm đối tượng trọng tâm (đáp ứng được các tiêu chuẩn để nhận Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa (Specialty Mental Health Services, SMHS), Chương trình Dành cho Người bị Rối loạn Sử dụng Thuốc gây nghiện của Medi-Cal (Drug Medi-Cal, DMC), hoặc Hệ thống Điều trị Rối loạn Sử dụng Chất gây nghiện cho Thành viên Medi-Cal (DMC-Organized Delivery System) và đang trải qua hoặc có nguy cơ bị vô gia cư.

Khi một Thành viên được chấp thuận để nhận Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp, Thành viên sẽ tự động được xác định là đủ điều kiện để nhận Dịch vụ ECM và Bộ ba Dịch vụ về Nhà ở (Dịch Vụ Chuyển Đổi Hướng Dẫn Về Nhà Ở, Đặt Cọc cho Nhà Ở, Dịch Vụ Thuê và Duy Trì Nhà Ở) phù hợp.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thành viên sẽ được cung cấp thông tin về tiến trình chuyển đổi và những nguồn trợ giúp hiện có cho cả chương trình trợ cấp nhà ở và sự hỗ trợ của Medi-Cal như Đạo luật về Sức khỏe Hành vi và chương trình trợ cấp nhà ở và sự hỗ trợ không phải của Medi-Cal, thí dụ như 211 Orange County và United Way Orange County. 211 Orange County và United Way Orange County có thể giúp tiếp cận Hệ thống Phối hợp Ghi danh (Coordinated Entry System, CES)/Hệ thống Quản lý Thông tin của Người vô gia cư (Homeless Management Information System, HMIS) của Quận Cam, để tạo điều kiện có nhà ở lâu dài và ổn định khi Thành viên không còn nhận được Tiền thuê nhà Trong Giai đoạn Chuyển tiếp nữa. Thành viên có thể gọi số 2-1-1 hoặc 1-949-646-4357 để được kết nối với một chuyên viên phụ trách việc giới thiệu.

Cấy ghép nội tạng và tủy xương

Ghép bộ phận cơ thể cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật của tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (California Children's Services, CCS) để quyết định liệu em ấy có đủ điều kiện cho CCS. Nếu em ấy đủ điều kiện cho CCS, chương trình Chăm sóc Trẻ Toàn diện (Whole Child Model, WCM)/CCS sẽ đài thọ chi phí cho việc cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện cho CCS, CalOptima Health sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để thẩm định. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng việc cấy ghép là an toàn và cần thiết cho bệnh trạng của trẻ, CalOptima Health sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.

Tại Quận Cam, California, CalOptima Health phải giới thiệu trẻ em tiềm năng hội đủ điều kiện thuộc Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (CCS) đến một trung tâm được CCS chấp thuận để thẩm định trong vòng 72 giờ sau khi bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của em xác định rằng em là ứng viên tiềm năng để ghép bộ phận cơ thể. Nếu trung tâm được CCS chấp thuận xác nhận là việc ghép bộ phận cơ thể là cần thiết và an toàn, CalOptima Health sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.

Ghép bộ phận cơ thể cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ của quý vị quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng và/hoặc tủy xương, CalOptima Health sẽ giới thiệu quý vị đến trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để thẩm định. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho bệnh trạng của quý vị, CalOptima Health sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ có liên quan.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các ca cấy ghép nội tạng và tủy xương sau đây được CalOptima Health đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn:

- | | |
|------------------|----------------|
| ■ Tủy xương | ■ Gan |
| ■ Tim | ■ Gan/ruột non |
| ■ Tim/phổi | ■ Phổi |
| ■ Thận | ■ Ruột non |
| ■ Thận/tuyến tụy | |

Các chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư

Các thành viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp dịch vụ của chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health. Các thành viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ của chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư của CalOptima Health làm bác sĩ gia đình của họ, nếu nhà cung cấp dịch vụ của chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư đáp ứng các tiêu chuẩn về sự hội đủ điều kiện để làm bác sĩ gia đình và đồng ý làm bác sĩ gia đình của thành viên. Để biết thêm thông tin về chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư của CalOptima Health, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal

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

CalOptima Health không đài thọ cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ hoặc các chương trình Medi-Cal khác. CalOptima Health sẽ điều phối với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải CalOptima Health. Phần này liệt kê một số dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thuốc theo toa ngoại chẩn

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS) đài thọ. CalOptima Health có thể đài thọ cho một số loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa những loại thuốc được cung cấp tại phòng khám của bác sĩ hoặc trung tâm truyền dịch, những loại thuốc này được xem là thuốc do bác sĩ quản lý.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không làm việc tại nhà thuốc cung cấp một loại thuốc thì loại thuốc đó sẽ được đài thọ theo phúc lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng với Medi-Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này cần được chấp thuận trước khi quý vị có thể lấy thuốc theo toa tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và đưa ra quyết định cho những yêu cầu này trong vòng 24 tiếng.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại chẩn có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho số lượng thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại chẩn cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Nếu họ từ chối, họ sẽ gửi thư cho quý vị biết lý do. Họ sẽ cho quý vị biết những chọn lựa của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Than phiền” trong Chương 6 của cẩm nang này.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hoặc để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 7 hoặc 711. Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị lấy thuốc hoặc lấy thêm thuốc theo toa, quý vị phải mua các loại thuốc đã được kê toa của mình từ một nhà thuốc có làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần nơi ở của quý vị hoặc nhà thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 7 hoặc 711.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc bằng phương thức điện tử. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể đưa cho quý vị toa thuốc viết tay để cầm đến nhà thuốc của quý vị. Xin đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ Xác định Phúc lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Xin chắc chắn rằng nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và bất kỳ chứng dị ứng nào của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về toa thuốc của mình, xin nhớ hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận được dịch vụ đưa đón từ CalOptima Health để đi đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ đưa đón, xin đọc phần “Phúc lợi chuyên chở cho những trường hợp không phải cấp cứu” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được các chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì CalOptima Health. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS) cho các thành viên Medi-Cal đáp ứng các quy định dành cho SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại chẩn, nội trú và nội chẩn sau:

Các dịch vụ ngoại chẩn:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về 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 hành vi trị liệu được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu (intensive care coordination, ICC) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (intensive home based services, IHBS) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) được đài thọ cho thành viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ quản lý khủng hoảng di động
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng (Peer Support Services, PSS) (tùy chọn)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ tại nơi cư trú:

- Dịch vụ điều trị cho người lớn tại nơi cư trú
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú

Dịch vụ nội chẩn:

- Dịch vụ nội chẩn tâm thần cấp tính tại bệnh viện
- Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về SMHS mà chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, xin vào trang mạng dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu CalOptima Health quyết định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, CalOptima Health sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ trong chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (SUD)

CalOptima Health khuyến khích các thành viên cần trợ giúp với việc sử dụng rượu bia hoặc chất gây nghiện khác nhận dịch vụ chăm sóc. Những dịch vụ cho việc sử dụng chất gây nghiện do các nhà cung cấp dịch vụ như chăm sóc chính, bệnh viện nội chẩn, phòng cấp cứu, và nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện cung cấp. Các dịch vụ SUD được quận cung cấp. Tùy thuộc vào nơi quý vị đang cư trú, một số quận cung cấp các phương pháp điều trị và dịch vụ phục hồi.

Để tìm hiểu thêm về các phương pháp điều trị cho rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, xin gọi cho văn phòng Sức khỏe Hành vi CalOptima Health ở số **1-855-877-3885 (TTY 711)**.

Các thành viên của CalOptima Health có thể cần thẩm định để kết nối họ với các dịch vụ phù hợp nhất với các nhu cầu về y tế và mong muốn của họ. Thành viên có thể yêu cầu các dịch vụ sức khỏe hành vi, bao gồm thẩm định SUD, bằng cách liên lạc với CalOptima Health. Thành viên cũng có thể đến khám với bác sĩ gia đình, người này sẽ giới thiệu họ đến một nhà cung cấp dịch vụ SUD để được thẩm định. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ được cung cấp bao gồm điều trị ngoại chẩn, và các loại thuốc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (còn gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT)) như buprenorphine, methadone, và naltrexone.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thành viên được xác định là cần dịch vụ điều trị SUD được giới thiệu đến chương trình rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận để điều trị. Thành viên có thể được bác sĩ gia đình giới thiệu hoặc tự giới thiệu bằng cách liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ SUD. Nếu thành viên tự giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ sẽ tiến hành việc tầm soát và thẩm định ban đầu để quyết định liệu họ có đủ điều kiện và mức độ chăm sóc mà họ cần. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, xin vào trang mạng https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

CalOptima Health sẽ cung cấp hoặc sắp xếp việc cung cấp dịch vụ Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội chấn, khoa cấp cứu, và các cơ sở y tế khác. Các thành viên cư trú tại Quận Cam có thể nhận các dịch vụ bổ sung về sử dụng chất gây nghiện thông qua Hệ Thống Điều Trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện cho Thành Viên Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Quận Cam bằng cách gọi đến Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng ở số 1-800-723-2641, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Dịch vụ nha khoa

Chương trình Nha Khoa Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ cũng tương tự như chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Cần chắc chắn rằng nhà cung cấp dịch vụ nhận Chương trình Nha Khoa Trả Phí Theo Dịch Vụ và quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý đài thọ các dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal đài thọ nhiều dịch vụ nha khoa thông qua chương trình Medi-Cal Dental, bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa để chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp quang tuyến X, và làm sạch răng
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Làm sạch cao răng và chân răng
- Răng giả toàn phần và bán phần
- Chỉnh nha cho trẻ em hội đủ điều kiện
- Điều trị bôi lớp fluoride

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Medi-Cal Dental ở số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Medi-Cal Dental tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chương Trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện (Whole Child Model, WCM)

Chương trình WCM cung cấp các dịch vụ hoặc thiết bị y tế bền bỉ cần thiết về mặt y khoa cho các bệnh trạng thuộc Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em của California (California Children's Services, CCS) và không thuộc Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em của California. Chương trình WCM cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp và điều phối y tế cho các dịch vụ y tế chính, chuyên khoa và sức khỏe hành vi cho các bệnh trạng thuộc CCS và không thuộc CCS. Chương Trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện chỉ hoạt động tại một số quận nhất định. Chương trình WCM là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số bệnh trạng, bệnh tật, hoặc các vấn đề sức khỏe mãn tính nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS.

Nếu CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình của quý vị tin rằng quý vị hoặc con quý vị có tình trạng hội đủ điều kiện với CCS, họ sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình CCS của quận để được thẩm định về sự hội đủ điều kiện. Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định liệu con của quý vị có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ CCS hay không. Nếu con của quý vị đủ điều kiện để nhận loại dịch vụ chăm sóc này, CalOptima Health sẽ chỉ định quản lý viên trường hợp CCS để giúp điều phối việc điều trị cho bệnh trạng hội đủ điều kiện với CCS, sử dụng một nhóm chăm sóc và kế hoạch chăm sóc.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các bệnh trạng. Tuy nhiên, chương trình WCM sẽ đòi hỏi các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa.

Thí dụ về các bệnh trạng hội đủ điều kiện với CCS bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh ung thư
- U bướu
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Những vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Những bệnh thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sứt môi/hở hàm ếch
- Bệnh nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Bệnh đục thủy tinh thể
- Bệnh bại não
- Ghép bộ phận cơ thể bao gồm giác mạc
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- HIV/AIDS
- Thương tích ở đầu, não hoặc tủy sống nặng
- Phồng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Để tìm hiểu thêm về chương trình WCM, xin vào trang mạng:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx>. Hoặc gọi

1-888-587-8088 (TTY 711).

Dịch vụ chuyên chở và chi phí đi lại cho chương trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện (Whole Child Model, WCM)

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chuyên chở, các bữa ăn, chỗ ở và các chi phí khác như đậu xe, phí cầu đường, v.v... nếu quý vị hoặc gia đình của quý vị cần hỗ trợ để đến một buổi hẹn y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện CCS và không có sẵn nguồn trợ giúp nào khác. Quý vị nên gọi cho CalOptima Health và yêu cầu sự chấp thuận (xin phép) trước khi quý vị tự thanh toán cho dịch vụ chuyên chở, các bữa ăn, và chỗ ở. CalOptima Health có cung cấp dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế và dịch vụ chuyên chở y tế không cấp cứu như được trình bày trong Chương 4 “Những phúc lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này.

Nếu chi phí di chuyển hoặc đi lại mà quý vị đã chi trả cho bản thân được xem là cần thiết và CalOptima Health xác minh rằng quý vị đã nỗ lực để nhận được dịch vụ chuyên chở thông qua CalOptima Health, quý vị có thể nhận được khoản hoàn trả từ CalOptima Health.

Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (home and community-based services, HCBS) bên ngoài các dịch vụ của chương trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện

Nếu quý vị đủ điều kiện để ghi danh cho chương trình miễn trừ 1915(c) (chương trình đặc biệt của chính phủ), quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng không liên quan đến bệnh trạng đủ điều kiện CCS nhưng cần thiết để quý vị ở trong môi trường cộng đồng thay vì ở tại một trung tâm chăm sóc. Thí dụ, nếu quý vị yêu cầu sửa đổi nhà cửa để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường dựa vào cộng đồng, CalOptima Health không thể thanh toán những chi phí đó như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), việc sửa đổi nhà ở có thể được đài thọ nếu việc này cần thiết về mặt y tế để ngăn ngừa việc nhập viện.

Khi quý vị đủ 21 tuổi, quý vị sẽ chuyển tiếp (thay đổi) từ chương trình CCS sang dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người trưởng thành. Tại thời điểm đó, quý vị cần ghi danh vào chương trình miễn trừ 1915(c) để tiếp tục nhận được các dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận thông qua CCS, như y tá chăm sóc riêng.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Miễn trừ 1915(c) Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS)

Sáu điều khoản miễn trừ Medi-Cal 1915(c) (chương trình đặc biệt của tiểu bang) của California cho phép tiểu bang cung cấp các dịch vụ và sự hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) cho mọi người tại một địa điểm trong cộng đồng mà họ chọn lựa, thay vì phải nhận dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn khi nhận dịch vụ chăm sóc tại trung tâm chăm sóc. Những người nhận Chương trình Miễn trừ Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện. Một số chương trình miễn trừ 1915(c) có giới hạn về việc cung cấp dịch vụ trên khắp Tiểu bang California và/hoặc có danh sách chờ nhận dịch vụ. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương trình Miễn trừ Hỗ trợ Sinh hoạt của California (Assisted Living Waiver, ALW)
- Miễn trừ Chương trình Tự quyết định (Self-Determination Program, SDP) của California dành cho Người khuyết tật về Phát triển
- Miễn trừ HCBS dành cho người dân California bị Khuyết tật Phát triển (HCBS-DD)
- Miễn trừ các Chọn lựa Thay thế Tại nhà và Trong Cộng đồng (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Chương trình Miễn trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương trình Miễn trừ Virus gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (HIV/AIDS)
- Chương trình Dịch vụ Đa dạng cho Người cao niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các chương trình miễn trừ Medi-Cal, xin vào trang mạng: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. Hoặc gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (In-Home Supportive Services, IHSS)

Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (IHSS) cung cấp sự hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà, như một giải pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc ở bên ngoài nhà cho những người hội đủ điều kiện với Medi-Cal và đủ điều kiện để nhận dịch vụ, bao gồm người cao niên, người mù, và/hoặc người khuyết tật. IHSS cho phép người nhận được ở an toàn trong chính ngôi nhà của họ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần sự hỗ trợ chăm sóc dành cho cá nhân và quý vị sẽ có nguy cơ phải nhận sự chăm sóc không phải ở tại nhà nếu quý vị không nhận được dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ thực hiện việc thẩm định nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm về IHSS được cung cấp tại quận của quý vị, xin vào trang mạng <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua CalOptima Health hoặc Medi-Cal

CalOptima Health và Medi-Cal sẽ không đài thọ một số dịch vụ. Các dịch vụ mà CalOptima Health và Medi-Cal đều 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 hoặc thủ thuật về vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Duy trì khả năng sinh sản
- Điều chỉnh xe cộ
- Dịch vụ thử nghiệm
- Giải phẫu thẩm mỹ
- Dịch vụ cấp cứu

Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các thành viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi các em được ghi danh. Điều này bảo đảm rằng các em nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, và chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm các dịch vụ về phát triển và chuyên khoa. Chương này giải thích về các dịch vụ này.

Medi-Cal cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ miễn phí các dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết. Danh sách sau đây liệt kê các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa để điều trị hoặc chăm sóc cho bất kỳ khiếm khuyết và chẩn đoán nào về thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ và kiểm tra sức khỏe cho trẻ ở tuổi vị thành niên (những buổi khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chích ngừa (tiêm chủng)
- Thăm định và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện)
- Thăm định và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, theo nhóm, và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS) được quận đài thọ)
- Sàng lọc về những trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (adverse childhood experiences, ACE)
- Điều phối Y tế Tăng cường (enhanced care management, ECM) cho Trẻ em và Thanh thiếu niên là nhóm Dân số Trọng tâm (populations of focus, POFs) (một phúc lợi của chương trình chăm sóc có quản lý (managed care plan, MCP) của Medi-Cal)
- Các thử nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm tầm soát nhiễm độc chì trong máu
- Hướng dẫn về sức khỏe và phòng ngừa



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được chương trình Medi-Cal Dental đài thọ)
- Dịch vụ thính giác (được Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (CCS) đài thọ cho những trẻ em đủ điều kiện. CalOptima Health sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)
- Dịch vụ Y tế Tại nhà, thí dụ như y tá trực riêng (private duty nursing, PDN), trị liệu kỹ năng, trị liệu vật lý, và thiết bị và tiếp liệu y khoa

Các dịch vụ này được gọi là các dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được gọi là chương trình Khám Nghiệm Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). Thành viên có thể tìm thêm thông tin bổ sung về các dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Các dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên được khuyến nghị theo hướng dẫn của chương trình Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị, hoặc con của quý vị giữ gìn sức khỏe thì đều được đài thọ miễn phí. Để đọc những hướng dẫn của chương trình Bright Futures, xin vào trang mạng https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Điều phối Y tế Tăng cường (Enhanced Care Management, ECM) là một phúc lợi của của chương trình chăm sóc có quản lý (managed care plan, MCP) của Medi-Cal hiện được cung cấp ở tất cả các quận của California để hỗ trợ điều phối dịch vụ chăm sóc toàn diện cho các thành viên của chương trình chăm sóc có quản lý có các nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có các nhu cầu phức tạp thường đã được một hoặc nhiều điều phối viên y tế hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác chăm sóc trong một hệ thống phân phối rời rạc, dịch vụ Điều phối Y tế Tăng cường cung cấp việc điều phối giữa các hệ thống. Nhóm trẻ em và thanh thiếu niên là nhóm dân số trọng tâm hội đủ điều kiện cho phúc lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trải qua tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải sử dụng bệnh viện hoặc phòng cấp cứu mà việc này có thể tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có các nhu cầu nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện (SUD)
- Trẻ em và thanh thiếu niên đã ghi danh vào chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) hoặc Chương Trình Trẻ Em Toàn Diện (WCM) của CCS với các nhu cầu bổ sung ngoài tình trạng CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên có tham gia chương trình phúc lợi trẻ em
- Trẻ em và thanh thiếu niên đang chuyển tiếp từ cơ sở cải huấn dành cho thanh thiếu niên



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Có thể xem thông tin bổ sung về chương trình Điều phối Y tế Tăng cường tại <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Ngoài ra, Điều Phối Viên Chăm Sóc Chính của chương trình Điều Phối Y Tế Tăng Cường được đặc biệt khuyến khích khám tầm soát cho các thành viên của chương trình Điều Phối Y Tế Tăng Cường cho các nhu cầu đối với dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng được các Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý cung cấp như là những chọn lựa thay thế hiệu quả về mặt chi phí cho các dịch vụ hoặc nơi chăm sóc y tế truyền thống và giới thiệu để nhận những dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng khi hội đủ điều kiện và dịch vụ được cung cấp. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng, bao gồm cải thiện tình trạng bệnh hen suyễn, điều phối nhà ở, chăm sóc thay thế, và trung tâm phục hồi ngắn hạn sau khi dùng đồ uống có cồn và thuốc quá liều.

Dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng là những dịch vụ được các chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal cung cấp và hiện được cung cấp cho tất cả các thành viên Medi-Cal hội đủ điều kiện bất kể họ có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường hay không.

Tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng tại <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Một số dịch vụ được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên, thí dụ như y tá trực riêng, được xem như là các dịch vụ bổ sung. Những dịch vụ này không được cung cấp cho các thành viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận được những dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con của quý vị có thể ghi danh vào chương trình miễn trừ Dịch Vụ Tại Nhà và Trong Cộng Đồng 1915(c) hoặc dịch vụ và sự hỗ trợ dài hạn (LTSS) khác vào hoặc trước khi bước sang tuổi 21. Nếu quý vị hoặc con của quý vị đang nhận được các dịch vụ bổ sung thông qua chương trình Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên và sẽ sớm bước sang 21 tuổi, xin liên lạc với CalOptima Health để trao đổi về những chọn lựa để tiếp tục được chăm sóc.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám tầm soát để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề, và các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh tật, bệnh lý, hoặc bệnh trạng trước khi chúng gây ra vấn đề. Việc kiểm tra sức khỏe thường xuyên giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần, và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện (bia rượu hoặc ma túy). CalOptima Health đài thọ cho các buổi khám sức khỏe để tầm soát các vấn đề (bao gồm cả việc thẩm định mức độ chì trong máu) bất kỳ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi đó không phải là trong thời gian quý vị hoặc con của quý vị đang khám sức khỏe định kỳ.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm việc chích ngừa (tiêm chủng) mà quý vị hoặc con của quý vị cần. CalOptima Health phải bảo đảm rằng tất cả trẻ em được ghi danh đều nhận được tất cả những mũi chích ngừa cần thiết mà trẻ cần khi trẻ đến khám với bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám tầm soát được cung cấp miễn phí và không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Con của quý vị nên khám sức khỏe ở những độ tuổi sau:

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| ■ 2-4 ngày sau khi sinh | ■ 12 tháng |
| ■ 1 tháng | ■ 15 tháng |
| ■ 2 tháng | ■ 18 tháng |
| ■ 4 tháng | ■ 24 tháng |
| ■ 6 tháng | ■ 30 tháng |
| ■ 9 tháng | ■ Một lần mỗi năm từ 3 đến 20 tuổi |

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Toàn bộ bệnh sử và khám thể chất từ đầu đến chân
- Các (mũi) chích ngừa phù hợp với độ tuổi (California tuân theo lịch chích ngừa của chương trình Bright Futures thuộc Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các thử nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu, nếu phù hợp với độ tuổi hoặc cần thiết
- Hướng dẫn chăm sóc sức khỏe
- Khám tầm soát thị giác và thính giác
- Khám tầm soát sức khỏe răng miệng
- Thẩm định sức khỏe hành vi



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Khi bác sĩ phát hiện quý vị hoặc con của quý vị có một vấn đề về thể chất hoặc sức khỏe tâm thần trong quá trình kiểm tra hoặc tầm soát, quý vị hoặc con của quý vị có thể cần thêm dịch vụ chăm sóc y tế. CalOptima Health sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa, và chăm sóc tại bệnh viện
- (Các mũi) chích ngừa để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
- Trị liệu vật lý, phát âm/ngôn ngữ, và kỹ năng
- Dịch vụ y tế tại nhà, bao gồm thiết bị y tế, tiếp liệu, và dụng cụ
- Điều trị các vấn đề về thị giác, bao gồm kính đeo mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm thiết bị trợ thính khi thiết bị không được Chương trình Dịch vụ Trẻ em của California (California Children's Services, CCS) đài thọ
- Điều trị Sức khỏe Hành vi cho các bệnh trạng như rối loạn phổ tự kỷ, và các khuyết tật về phát triển khác
- Điều phối y tế và hướng dẫn chăm sóc sức khỏe
- Giải phẫu tái tạo, là giải phẫu để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo hình dáng bình thường

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh vào CalOptima Health nên được xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu khi 12 và 24 tháng tuổi, hoặc trong độ tuổi từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu không được thử nghiệm sớm hơn. Trẻ em có thể được khám tầm soát nhiễm độc chì nếu cha mẹ hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được khám tầm soát bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng một thay đổi trong cuộc sống khiến trẻ gặp nguy hiểm.

Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

CalOptima Health sẽ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình của các em nhận được các dịch vụ mà các em cần. Điều phối viên chăm sóc của CalOptima Health có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện được cung cấp
- Giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để trẻ có thể đi đến các buổi hẹn
- Giúp điều phối việc chăm sóc cho các dịch vụ không được CalOptima Health đài thọ, nhưng có thể được chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS) cung cấp, chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (substance use disorders, SUD)
 - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm cả việc chỉnh răng

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

Khám nha khoa tổng quát

Giữ sạch nướu của trẻ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mềm mỗi ngày. Vào khoảng từ bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho con mình ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí cho:

Trẻ sơ sinh từ 0 đến 3 tuổi

- Buổi khám răng đầu tiên cho bé
- Lần khám răng đầu tiên cho bé
- Khám răng (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Bôi lớp fluoride (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

Trẻ từ 4 đến 12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Bôi lớp fluoride (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Chất trám răng hàm
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Dịch vụ nha khoa cấp cứu

- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

Trẻ từ 13 đến 20 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Bôi lớp fluoride (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Làm sạch răng (mỗi sáu tháng, và đôi khi có thể thường xuyên hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những em đủ điều kiện
- Trám răng
- Bọc răng
- Lấy tủy răng
- Răng giả bán phần và toàn phần
- Cạo vôi răng và làm sạch chân răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

*Các nhà cung cấp dịch vụ nên xem xét về thuốc an thần và gây mê toàn thân khi các nhà cung cấp dịch vụ xác định và có ghi chép lý do việc gây mê cục bộ không thích hợp về mặt y khoa, và việc điều trị nha khoa được chấp thuận trước hoặc không cần chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Sau đây là một số lý do mà việc gây mê cục bộ không thể được sử dụng và thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân có thể được sử dụng thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển, hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân hồi đáp lại nỗ lực của nhà cung cấp dịch vụ khi thực hiện việc điều trị
- Các thủ thuật phục hồi hoặc giải phẫu lớn
- Trẻ em không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ chích thuốc
- Việc gây mê cục bộ không thể kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Đường dây Dịch vụ Thành viên Medi-Cal Dental ở số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711), hoặc vào trang mạng <https://smilecalifornia.org/>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con của quý vị gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, xin trao đổi với bác sĩ, các giáo viên, hoặc ban giám hiệu trường của con quý vị. Ngoài các phúc lợi y tế được CalOptima Health đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con của quý vị học tập và không bị tụt lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con của quý vị học tập bao gồm:

- Dịch vụ phát âm và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Trị liệu vật lý
- Trị liệu kỹ năng
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ Công tác Xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá của trường
- Dịch vụ đưa đến và đón về từ trường học

Bộ Giáo Dục California cung cấp và chi trả cho các dịch vụ này. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh để hỗ trợ tốt nhất cho con của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- Sử dụng **than phiền (phàn nàn)** khi quý vị có một vấn đề hoặc không hài lòng với CalOptima Health hoặc một nhà cung cấp dịch vụ hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị đã nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ.
- Sử dụng **khiếu nại** khi quý vị không đồng ý với quyết định của CalOptima Health khi thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không hài lòng với các dịch vụ.
- Quý vị có quyền nộp đơn than phiền và khiếu nại với CalOptima Health để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không lấy đi bất cứ quyền hạn hợp pháp và biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì nộp than phiền với chúng tôi hoặc báo cáo các vấn đề. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các thành viên.

Quý vị có thể liên lạc với CalOptima Health trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Xin gọi cho chúng tôi từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Xin cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Văn Phòng Thanh Tra Chương trình Chăm sóc có Kiểm soát Medi-Cal của Văn Phòng Dịch Vụ Y Tế (DHCS) của California cũng có thể trợ giúp. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề trong việc tham gia, thay đổi, hoặc rời khỏi một chương trình y tế. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị đã dọn nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển chương trình Medi-Cal của quý vị sang quận mới. Quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Thanh Tra thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều ở số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng về sự hội đủ điều kiện tại quận của quý vị về sự hội đủ điều kiện của quý vị với Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc mình có thể nộp đơn than phiền với ai, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế của quý vị, xin gọi cho Medi-Cal thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều ở số 1-800-541-5555.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Than phiền

Than phiền (hoặc phàn nàn) là khi quý vị có vấn đề hoặc không hài lòng với dịch vụ mà quý vị nhận được từ CalOptima Health hoặc một nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn về thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền với CalOptima Health bất cứ lúc nào bằng điện thoại, gửi thư, hoặc trên mạng. Khi được sự đồng ý của quý vị, người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể nộp đơn than phiền cho quý vị.

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Xin cung cấp số ID chương trình y tế, tên, và lý do quý vị than phiền.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn đó. Xin chắc chắn cho biết tên, số ID chương trình y tế của quý vị, và lý do quý vị than phiền. Xin cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Xin gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

CalOptima Health

Attn: Grievance and Appeals Resolution Services

505 City Parkway West

Orange, CA 92868

Văn phòng bác sĩ của quý vị cũng có sẵn những mẫu đơn than phiền.

- **Trên mạng:** Xin vào trang mạng của CalOptima Health tại **<https://caloptima.govfa.net/19>**.

Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết là chúng tôi đã nhận được than phiền đó. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cho biết rằng chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho CalOptima Health về than phiền không phải về sự đài thọ dịch vụ chăm sóc y tế, sự cần thiết về mặt y khoa, hoặc điều trị mang tính thí nghiệm hoặc thử nghiệm, và than phiền của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến một quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, chúng tôi sẽ bắt đầu xem xét khẩn cấp (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu việc xem xét khẩn cấp, xin gọi cho chúng tôi ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý than phiền của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết khẩn cấp than phiền của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết khẩn cấp than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết than phiền của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả khi quý vị tin rằng cần xem xét khẩn cấp quan ngại của quý vị, CalOptima Health không hồi đáp cho quý vị trong khoảng thời gian 72 tiếng, hoặc khi quý vị không hài lòng với quyết định của CalOptima Health.

Các đơn than phiền liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx sẽ không tuân theo quy trình than phiền của CalOptima Health. Các thành viên có thể nộp than phiền về các phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 7 hoặc 711. Hoặc vào trang mạng <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các than phiền về phúc lợi nhà thuốc nhưng không thuộc thẩm quyền của Medi-Cal Rx có thể không đủ điều kiện để được xem xét thông qua tiến trình than phiền và khiếu nại của CalOptima Health.

Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại là việc yêu cầu CalOptima Health xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Giải Quyết (Notice of Action, NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi, hoặc chấm dứt một dịch vụ, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể nộp khiếu nại cho quý vị khi có văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên Thông Báo Giải Quyết (NOA) mà quý vị đã nhận được từ CalOptima Health. Nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngưng, hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị hiện đang sử dụng, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi chờ quyết định khiếu nại của mình. Đây được gọi là Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định. Để nhận được Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định, quý vị phải nộp đơn khiếu nại cho chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày được ghi trên Thông Báo Giải Quyết hoặc trước ngày mà chúng tôi cho biết dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt, tùy theo ngày nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu khiếu nại trong những trường hợp này, dịch vụ của quý vị sẽ được tiếp tục trong khi quý vị chờ quyết định khiếu nại.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng điện thoại, gửi thư, hoặc trên mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Xin cung cấp tên, số ID chương trình y tế, và dịch vụ quý vị đang khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, xin điền vào mẫu đơn đó. Xin chắc chắn cho biết tên của quý vị, số ID chương trình y tế của quý vị, và dịch vụ quý vị khiếu nại.

Xin gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trên mạng:** Xin vào trang mạng của CalOptima Health tại **<https://caloptima.govfa.net/19>**.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu khiếu nại hoặc yêu cầu Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết là chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi cho đơn khiếu nại và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi cho đơn khiếu nại trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS).

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian cần để đưa ra quyết định cho đơn khiếu nại của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị rơi vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu việc xem xét khẩn cấp (nhanh). Để yêu cầu xem xét nhanh, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Nếu có quan ngại về dịch vụ chăm sóc y tế khẩn cấp, chẳng hạn như những quan ngại về mối đe dọa cho sức khỏe của quý vị, quý vị không cần phải nộp đơn khiếu nại cho CalOptima Health trước khi nộp đơn khiếu nại cho DMHC.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại

Nếu quý vị yêu cầu khiếu nại và nhận được thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (NAR) cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại và đã qua thời hạn 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS), và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trên mạng tại <https://www.cdss.ca.gov>. Quý vị có thể tìm thêm các cách để yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong phần “Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang” ở phần sau của chương này.

Quý vị sẽ không phải chi trả cho Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách để yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

CalOptima Health không giải quyết các than phiền và khiếu nại liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx. Để gửi than phiền và khiếu nại về các phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx, xin gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 7 hoặc 711.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với CalOptima Health và thẩm phán từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định rằng CalOptima Health đã đưa ra quyết định chính xác hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu khiếu nại với CalOptima Health và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về việc khiếu nại của mình sau 30 ngày.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị phải yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định trong thời gian quý vị khiếu nại và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang của mình, quý vị phải yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày có thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi hoặc trước ngày chúng tôi cho biết rằng các dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt, tùy theo điều kiện nào đến sau.

Nếu quý vị cần trợ giúp để bảo đảm rằng Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, xin liên lạc với CalOptima Health từ 8 giờ sáng và 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-888-587-8088**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711**. Người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị khi có văn bản cho phép của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Thí dụ, nếu CalOptima Health không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần phải hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi. Điều này được gọi là Tình Trạng Đã Hết Cách. Dưới đây là một số thí dụ về Tình Trạng Đã Hết Cách:

- Chúng tôi không cung cấp thư Thông Báo Giải Quyết hoặc Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại cho quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng
- Chúng tôi đã mắc sai sót ảnh hưởng đến bất kỳ quyền hạn nào của quý vị
- Chúng tôi không cung cấp cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết
- Chúng tôi không cung cấp cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại
- Chúng tôi đã mắc sai sót trong thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định cho khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày.
- Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng đã không trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng những cách sau đây:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi cho Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang của CDSS ở số 1-800-743-8525 (TDD 1-800-952-8349)
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Qua trang mạng:** Yêu cầu buổi điều trần trên mạng tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và email đến Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Lưu ý: Nếu quý vị gửi đơn qua email, có nguy cơ sẽ có một ai đó, không phải là Văn Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang, có thể chặn email của quý vị. Xin cân nhắc sử dụng cách an toàn hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Bằng Fax:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và fax đến Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang ở số miễn phí 1-833-281-0903.

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể trợ giúp cho quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Tại buổi điều trần, quý vị sẽ nói cho thẩm phán biết lý do vì sao quý vị không đồng ý với quyết định của CalOptima Health. CalOptima Health sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. CalOptima Health phải tuân theo những gì mà thẩm phán quyết định.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian cần để có Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được cho phép của quý vị, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang khẩn cấp (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không trễ hơn ba ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ đầy đủ của quý vị từ CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng www.caloptima.org.

Hành vi gian lận, lãng phí, và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người nhận được chương trình Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo việc đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí được giữ kín thông tin 1-800-822-6222 hoặc nộp đơn than phiền trên mạng tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí, và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Giả mạo hồ sơ y tế
- kê nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ chuyên khoa khi chuyên viên y tế đã không thực hiện dịch vụ đó
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các thành viên nhằm tạo ảnh hưởng đến việc thành viên chọn lựa nhà cung cấp dịch vụ nào
- Thay đổi bác sĩ gia đình của thành viên mà thành viên không biết

Hành vi gian lận, lãng phí, và lạm dụng của một người nhận phúc lợi bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Cho mượn, bán, hoặc đưa thẻ ID chương trình y tế hoặc thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal (BIC) cho một người khác
- Nhận những cách điều trị hoặc thuốc giống nhau hoặc tương tự nhau từ hơn một nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình y tế của một người khác
- Sử dụng các chuyến đi liên quan đến y tế và không liên quan đến y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc thuốc theo toa để đến lấy

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng, xin viết tên, địa chỉ và số ID của người đã có hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều thông tin nhất có thể về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp ngày xảy ra sự kiện và tóm tắt chính xác chuyện gì đã xảy ra.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Gửi báo cáo của quý vị đến:

CalOptima Health
Office of Compliance — SIU
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
Đường dây nóng về Tuân Thủ và Đạo Đức ở số **1-855-507-1805 (TTY 711)**



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

7. Những quyền hạn và trách nhiệm

Là một thành viên của CalOptima Health, quý vị có một số quyền hạn và trách nhiệm nhất định. Chương này sẽ giải thích về các quyền hạn và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền hạn khi là thành viên của CalOptima Health.

Quyền hạn của quý vị

Đây là những quyền hạn của quý vị khi là thành viên của CalOptima Health:

- Được đối xử tôn trọng và lịch sự, được cân nhắc về quyền riêng tư và nhu cầu giữ kín thông tin y tế của quý vị như bệnh sử, tình trạng tâm thần và thể chất hoặc phương pháp điều trị, 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, các nhà cung cấp dịch vụ, bác sĩ y khoa, các quyền 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 khuyến nghị về quy định về quyền hạn và trách nhiệm thành viên của CalOptima Health
- Có thể chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health
- Được tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
- Được tham gia vào việc đưa ra quyết định với các nhà cung cấp dịch vụ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Đưa ra các than phiền, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về cơ quan này hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Được biết lý do y tế khiến CalOptima Health đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc), hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Được nhận dịch vụ điều phối y tế
- Yêu cầu khiếu nại quyết định từ chối, trì hoãn, hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc phúc lợi



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

7 | Những quyền hạn và trách nhiệm

- Được nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Lập bản chỉ thị trước
- Được yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc phúc lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn khiếu nại lên CalOptima Health và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về khiếu nại của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể cần một buổi điều trần khẩn cấp
- Được rút tên ra khỏi (rời bỏ) CalOptima Health và đổi sang một chương trình y tế khác trong quận khi có yêu cầu
- Được nhận những dịch vụ mà trẻ em vị thành niên được quyền tự cho phép
- Nhận thông tin thành viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi braille, chữ in khổ lớn, bản ghi âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập được) theo yêu cầu và kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu và theo phần 14182 (b)(12) của Bộ Luật Phúc Lợi & Định Chế
- Không phải chịu bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc cách ly nào được sử dụng như biện pháp để ép buộc, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù
- Thảo luận một cách trung thực thông tin về các chọn lựa điều trị được cung cấp và các chọn lựa thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hoặc sự đòi hỏi
- Được quyền xem và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa chúng, như được quy định trong Bộ Luật Quy Định Liên Bang (CFR) 45 các phần 164.524 và 164.526
- Được tự do thực hiện các quyền này mà không bị ảnh hưởng một cách bất lợi đến cách CalOptima Health, các nhà cung cấp dịch vụ, hay Tiểu bang đối xử với quý vị
- Được tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang, Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Bản Địa, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Khu Vực Nông Thôn, các dịch vụ cho bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, và các dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của CalOptima Health theo luật liên bang



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Trách nhiệm của quý vị

Thành viên CalOptima Health có những trách nhiệm sau:

- Biết, hiểu và làm theo cẩm nang thành viên của quý vị
- Hiểu các nhu cầu y tế của quý vị và làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thiết lập chương trình điều trị cho quý vị
- Tuân theo chương trình điều trị mà quý vị đã đồng ý với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- 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 chăm sóc cho quý vị
- Lấy hẹn và giữ hẹn đi khám bệnh và nhớ cho văn phòng bác sĩ biết khi quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn
- Tìm hiểu về bệnh trạng của quý vị và những gì giúp cho quý vị khỏe mạnh
- Tham gia những chương trình chăm sóc sức khỏe giúp cho quý vị khỏe mạnh
- Hợp tác và lịch sự với những người tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Thông báo về việc không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. CalOptima Health tuân theo luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. CalOptima Health không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ mọi người, hoặc đối xử khác biệt với họ vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, hoặc xu hướng tính dục.

CalOptima Health cung cấp:

- Các biện pháp trợ giúp và các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hội đủ điều kiện
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (khổ chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên hội đủ điều kiện
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin liên lạc với CalOptima Health từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều bằng cách gọi số **1-888-587-8088**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm của California.

Cách thức nộp đơn than phiền

Nếu quý vị tin rằng CalOptima Health đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới, hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền đến Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại của CalOptima Health. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng điện thoại, qua đường bưu điện, trực tiếp, hoặc qua mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin liên lạc với Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại của CalOptima Health từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-888-587-8088**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm của California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi qua đường bưu điện đến:
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc văn phòng CalOptima Health và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Qua mạng:** Vào trang mạng của CalOptima Health tại <https://caloptima.govfa.net/19>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng www.caloptima.org.

Văn Phòng Dân Quyền – Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Văn Phòng Dân Quyền thuộc Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS) California bằng điện thoại, qua đường bưu điện hoặc qua mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số 711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông).
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại:

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Qua mạng:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng điện thoại, qua đường bưu điện hoặc qua mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi TTY ở số 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm của California.
- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Qua mạng:** Xin vào Trang Thông Tin về Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Các cách để tham gia với tư cách là thành viên

CalOptima Health muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. CalOptima Health có các cuộc họp để trao đổi về những gì đang hoạt động tốt và cách CalOptima Health có thể cải thiện. Các thành viên được mời đến tham dự. Xin đến tham dự cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên (Member Advisory Committee, MAC) của CalOptima Health

CalOptima Health có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên của CalOptima Health họp mặt hàng tháng. Nhóm này bao gồm các thành viên CalOptima Health, người đại diện của cộng đồng, những người ủng hộ, và nhân viên từ Sở Xã Hội và Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe. Quý vị có thể tham gia vào nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các quy định của CalOptima Health và chịu trách nhiệm:

- Xác định các vấn đề mà các thành viên gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và báo cáo cho Hội đồng Quản trị của CalOptima Health

Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên Chương Trình Trẻ Em Toàn Diện

CalOptima Health có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên Chương Trình Trẻ Em Toàn Diện họp mặt hai tháng một lần. Nhóm này đại diện cho phụ huynh, người giám hộ, hoặc cha mẹ nuôi của trẻ là thành viên CalOptima Health có bệnh trạng đủ điều kiện tham gia Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California, và người đại diện của cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm này trao đổi về cách để cải thiện các quy định của CalOptima Health và chịu trách nhiệm:

- Xác định các vấn đề mà các thành viên gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và báo cáo cho Hội đồng Quản trị của CalOptima Health

Nếu quý vị muốn tham gia vào những nhóm này, xin gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông báo thực hành quyền riêng tư

Bản tuyên bố miêu tả các quy định và thủ tục của CalOptima Health nhằm giữ kín hồ sơ y tế hiện có và sẵn sàng cung cấp cho quý vị khi được yêu cầu.

Nếu quý vị đến tuổi trưởng thành và có thể đưa ra quyết định đồng ý cho các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không cần phải được sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận dịch vụ nhạy cảm hoặc để nộp hóa đơn thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ nhạy cảm, xin đọc phần “Chăm sóc nhạy cảm” trong Chương 3 của cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ nhận thư, địa chỉ email, hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Điều này được gọi là “yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín.” Nếu quý vị đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc, CalOptima Health sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai nếu không được sự cho phép bằng văn bản. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ nhận thư, địa chỉ email, hoặc số điện thoại, CalOptima Health sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ.

CalOptima Health sẽ tôn trọng các yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín theo hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ bảo đảm việc thông tin liên lạc với quý vị có thể thực hiện dễ dàng ở hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi thông tin liên lạc đến một nơi khác mà quý vị đã chọn. Yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín của quý vị sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi một yêu cầu mới về việc giữ kín thông tin liên lạc.

Quý vị có thể yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín bằng cách hoàn tất và nộp Mẫu đơn Yêu cầu Hạn chế Cách thức/Phương thức Liên lạc được Giữ kín. Yêu cầu cho thông tin liên lạc được giữ kín của quý vị có thể được nộp trực tiếp tại văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health. Văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health có thể trợ giúp cho quý vị hoặc người đại diện cá nhân của quý vị hoàn tất Mẫu đơn Yêu cầu Hạn chế Cách thức/Phương thức Liên lạc được Giữ kín.

Phần trình bày của CalOptima Health về các quy định và thủ tục để bảo vệ thông tin y tế của quý vị (còn gọi là “Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư”) được bao gồm bên dưới:

CalOptima Health cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị thông qua chương trình Medi-Cal, chương trình One Care (HMO D-SNP) Medicare Advantage Các Nhu cầu Đặc biệt và Chương trình Chăm sóc Toàn diện cho Người Cao niên (Program For All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) của chúng tôi. Luật của tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin y tế của quý vị. Sau khi quý vị hội đủ điều kiện và ghi danh vào một trong những chương trình y tế của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal sẽ gửi thông tin của quý vị cho chúng tôi. Chúng tôi cũng nhận được thông tin y tế từ các bác sĩ của quý vị, phòng khám, phòng thí nghiệm và bệnh viện để chấp thuận và chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông báo này giải thích về việc thông tin y tế của quý vị có thể được sử dụng và chia sẻ như thế nào, và cách quý vị có thể nhận thông tin này. Xin đọc kỹ thông báo này.

Quyền hạn của quý vị

Khi đó là thông tin y tế của quý vị, quý vị có một số quyền hạn nhất định.

Phần này giải thích về các quyền hạn của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi để trợ giúp cho quý vị.

Cách chúng tôi bảo vệ thông tin của quý vị	• Chúng tôi áp dụng các biện pháp kiểm soát việc truy cập bản in và bản điện tử các thông tin của quý vị, bao gồm thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục. • Các quy định và thủ tục của chúng tôi nêu rõ những gì được phép và những gì không được phép khi sử dụng thông tin y tế cá nhân của quý vị, bao gồm thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục. • Việc truy cập bản điện tử có thể bao gồm các định dạng phương tiện truyền thông, thiết bị và phần cứng, và dữ liệu lưu trữ. • Chúng tôi không phân biệt đối xử với các thành viên dựa trên bất kỳ thông tin nhạy cảm nào.
---	--



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Nhận bản sao hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị	• Quý vị có thể yêu cầu được xem hoặc nhận bản sao hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị và những thông tin y tế khác mà chúng tôi có về quý vị. Quý vị phải thực hiện yêu cầu này bằng văn bản. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn để điền, và chúng tôi có thể tính một khoản tiền hợp lý cho chi phí sao chép và gửi hồ sơ qua đường bưu điện. Quý vị phải cung cấp một hình thức nhận diện (ID) hợp lệ để xem hoặc nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị. • Chúng tôi sẽ cung cấp bản sao hoặc bản tóm tắt hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị, thông thường trong vòng 30 ngày sau khi nhận được yêu cầu của quý vị. • Chúng tôi có thể không cho quý vị xem một số phần trong hồ sơ của quý vị vì những lý do được luật pháp cho phép. • CalOptima Health không có bản sao đầy đủ hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận bản sao, hoặc thay đổi hồ sơ y tế của quý vị, xin liên lạc với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.
Yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán	• Quý vị có quyền gửi văn bản để yêu cầu thay đổi thông tin trong hồ sơ của quý vị nếu như thông tin không chính xác hoặc chưa hoàn chỉnh. Quý vị phải thực hiện việc yêu cầu bằng văn bản. • Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu như thông tin không phải do CalOptima Health tạo ra hoặc lưu giữ, hoặc chúng tôi tin rằng thông tin là chính xác và hoàn chỉnh, nhưng chúng tôi sẽ gửi văn bản cho quý vị biết lý do trong vòng 60 ngày. • Nếu chúng tôi không thực hiện việc thay đổi mà quý vị yêu cầu, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Quý vị cũng có thể gửi văn bản cho biết lý do quý vị không đồng ý với hồ sơ của chúng tôi, và văn bản này sẽ được lưu giữ trong hồ sơ của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Yêu cầu giữ kín thông tin về việc liên lạc	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị bằng phương thức liên lạc mà quý vị muốn sử dụng (thí dụ như điện thoại nhà hoặc điện thoại tại nơi làm việc) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. • Chúng tôi sẽ xem xét tất cả các yêu cầu hợp lý. Chúng tôi phải trả lời “đồng ý” nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không đồng ý.
Yêu cầu chúng tôi giới hạn những gì chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin y tế nhất định cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc điều hành việc chăm sóc y tế của chúng tôi. • Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị, và chúng tôi có thể nói “không” nếu việc này ảnh hưởng đến việc chăm sóc cho quý vị.
Nhận một danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin	• Quý vị có thể yêu cầu một danh sách những lần mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin y tế của quý vị trong 6 năm trước ngày quý vị yêu cầu. • Quý vị có quyền yêu cầu một danh sách những thông tin nào đã được chia sẻ, chia sẻ với ai, khi nào và vì sao. • Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả những lần tiết lộ thông tin, ngoại trừ những trường hợp cho mục đích điều trị, chi trả, và điều hành việc chăm sóc y tế, và những lần tiết lộ thông tin khác (như bất kỳ trường hợp nào mà quý vị đã yêu cầu chúng tôi tiết lộ).
Nhận bản sao thông báo thực hành quyền riêng tư này	• Quý vị có thể yêu cầu bản sao in trên giấy của thông báo này vào bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận bản điện tử của thông báo. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao in trên giấy trong thời gian thích hợp. • Quý vị cũng có thể tìm thông báo này trên trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

7 | Những quyền hạn và trách nhiệm

Chọn một người nào đó hành động thay cho quý vị	• Nếu quý vị đã ủy quyền cho ai đó đưa ra quyết định về việc khám chữa bệnh hoặc nếu người nào đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể sử dụng những quyền hạn của quý vị và đưa ra các chọn lựa về thông tin y tế của quý vị. • Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng người đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất cứ hành động nào.
Nộp đơn than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của quý vị bị xâm phạm	• Quý vị có thể than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của mình bị xâm phạm bằng cách liên lạc với chúng tôi, sử dụng thông tin trong thông báo này. • Chúng tôi sẽ không trả đũa vì quý vị nộp đơn than phiền.
Sử dụng sự hạn chế khi tự chi trả	• Nếu quý vị chi trả toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nộp hóa đơn thanh toán cho CalOptima Health, chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với sự hạn chế này. Nếu luật yêu cầu phải tiết lộ thông tin, CalOptima Health không phải đồng ý với sự hạn chế của quý vị.

Đối với một số thông tin y tế nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết chọn lựa của quý vị về những gì chúng tôi chia sẻ.

Nếu quý vị có mong muốn về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong những tình huống dưới đây, xin liên lạc với chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ Thông tin Y tế được Giữ kín (Protected Health Information, PHI) của quý vị ngoài mục đích điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế, trước tiên chúng tôi phải nhận được văn bản cho phép của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi, quý vị có thể gửi văn bản rút lại sự cho phép vào bất cứ lúc nào. Chúng tôi không thể lấy lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi chúng tôi có văn bản cho phép của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế được giữ kín của quý vị trong tương lai.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Trong những trường hợp này, quý vị có cả quyền hạn và sự chọn lựa để yêu cầu chúng tôi:	• Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết của quý vị hoặc những người khác có liên quan đến việc chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. • Chia sẻ thông tin trong một tình huống cứu viện thảm họa.
Trong những trường hợp sau đây, chúng tôi <i>không bao giờ</i> chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	• Thông tin về tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (Substance use disorder, SUD): Chúng tôi phải được sự chấp thuận của quý vị cho bất kỳ việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin nào về tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện. • Ghi chú trị liệu tâm lý: Chúng tôi phải được sự cho phép của quý vị cho bất cứ việc sử dụng hay tiết lộ những ghi chú trị liệu tâm lý, ngoại trừ để thực hiện một số việc điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế nhất định. • Thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục của quý vị, ngoại trừ cho mục đích điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế. • Thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục cho mục đích thẩm định bảo hiểm, từ chối các dịch vụ và sự đài thọ, hoặc xác định phúc lợi. • Mục đích tiếp thị. • Bán thông tin của quý vị.

Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi được luật pháp yêu cầu phải giữ sự riêng tư và an toàn cho thông tin y tế được giữ kín của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết sớm nhất có thể nếu xảy ra việc xâm phạm có thể làm tổn hại đến sự riêng tư hoặc an toàn cho thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân theo các nhiệm vụ và việc thực hành quyền riêng tư được miêu tả trong thông báo này và cung cấp cho quý vị một bản sao của thông báo.
- Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những gì được miêu tả ở đây trừ khi quý vị cho chúng tôi biết bằng văn bản là chúng tôi có thể. Nếu quý vị nói rằng chúng tôi có thể, quý vị có thể thay đổi quyết định của mình vào bất cứ lúc nào. Xin cho chúng tôi biết bằng văn bản nếu quý vị thay đổi quyết định.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Việc sử dụng và tiết lộ thông tin của chúng tôi

CalOptima Health chỉ có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho mục đích điều trị, thanh toán và điều hành việc chăm sóc y tế có liên quan đến các chương trình Medi-Cal, Medicare (OneCare) hoặc PACE mà quý vị đã ghi danh. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị trong hệ thống trao đổi thông tin y tế với các nhà cung cấp dịch vụ có tham gia vào dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Thông tin chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ
- Dịch vụ chăm sóc và điều trị được cung cấp cho quý vị trước đây
- Chi phí hoặc việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc

Một số thí dụ về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với những người có liên quan đến việc chăm sóc cho quý vị:

Giúp kiểm soát việc điều trị chăm sóc y tế mà quý vị nhận được	• Chúng tôi có thể sử dụng thông tin y tế của quý vị và chia sẻ thông tin với các chuyên gia, là những người điều trị cho quý vị. Thông tin này có thể bao gồm chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục để cung cấp dịch vụ phù hợp nhất với các nhu cầu của quý vị.	Thí dụ: Bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về việc chẩn đoán và kế hoạch điều trị của quý vị để chúng tôi có thể sắp xếp các dịch vụ bổ sung. Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin với các bác sĩ, bệnh viện và những người khác để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
Điều hành cơ quan (điều hành việc chăm sóc y tế) của chúng tôi	• Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để điều hành cơ quan của chúng tôi và liên lạc với quý vị khi cần thiết. • Chúng tôi không được phép sử dụng thông tin di truyền để đưa ra quyết định về việc có thai cho quý vị hay không và mức phí của sự thai.	Thí dụ: Chúng tôi sử dụng thông tin y tế của quý vị để phát triển các dịch vụ tốt hơn cho quý vị, có thể bao gồm việc xem xét phẩm chất của dịch vụ chăm sóc và những dịch vụ quý vị nhận được. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin này cho việc kiểm toán và điều tra gian lận.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị	Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin y tế của quý vị khi chúng tôi chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị.	Thí dụ: Chúng tôi chia sẻ thông tin với các bác sĩ, phòng khám, và những người khác đã gửi hóa đơn cho chúng tôi về việc chăm sóc của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chuyển những hóa đơn đến những chương trình hoặc cơ quan y tế khác để được thanh toán.
Điều hành chương trình của quý vị	Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị với Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế (Department of Healthcare Services, DHCS) hoặc Trung tâm các Dịch vụ Medicare & Medicaid (Center for Medicare & Medicaid Services, CMS) để điều hành chương trình.	Thí dụ: DHCS hợp đồng với chúng tôi để cung cấp một chương trình y tế, và chúng tôi cung cấp cho DHCS một số thông tin nhất định.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị bằng cách nào khác?

Chúng tôi được cho phép hoặc được yêu cầu phải chia sẻ thông tin của quý vị bằng những cách khác, thường bằng những cách có đóng góp cho lợi ích cộng đồng, như là sức khỏe cộng đồng và nghiên cứu. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện theo luật trước khi chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị vì những lý do này.

Hỗ trợ những vấn đề về sức khỏe và an toàn cho cộng đồng	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị trong những tình huống nhất định như: - Phòng ngừa bệnh. - Trợ giúp cho việc thu hồi sản phẩm. - Báo cáo những tác dụng phụ của thuốc. - Báo cáo nghi ngờ về việc lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo hành gia đình. - Ngăn ngừa hoặc làm giảm mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của bất cứ người nào.
---	--



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

7 | Những quyền hạn và trách nhiệm

Tuân thủ luật pháp	Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật lệ của tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, bao gồm cả Văn phòng Dịch vụ Y tế và Nhân sinh nếu họ muốn biết chúng tôi có tuân thủ luật của liên bang về việc giữ kín thông tin hay không.
Đáp ứng yêu cầu hiến tặng nội tạng và mô tế bào và làm việc với một người kiểm nghiệm y tế hoặc người điều hành tang lễ	- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị với cơ quan lưu giữ nội tạng. - Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế với một nhân viên pháp y, người kiểm nghiệm y tế hoặc người điều hành tang lễ khi một người qua đời.
Giải quyết bồi thường lao động, thực thi luật lệ và những yêu cầu khác của chính phủ	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị: - Cho các hóa đơn yêu cầu bồi thường lao động. - Cho các mục đích thực thi pháp luật hoặc với một công chức thực thi pháp luật. - Với các cơ quan giám sát y tế cho những hoạt động được luật pháp cho phép. - Cho các nhiệm vụ đặc biệt của chính phủ như là quân đội, an ninh quốc gia và các dịch vụ bảo vệ tổng thống.
Giải quyết các vụ kiện và hành động pháp lý	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị theo yêu cầu từ tòa án hoặc hành chánh, hoặc theo yêu cầu của trát hầu tòa.
Tuân thủ những luật lệ đặc biệt	- Có nhiều luật lệ đặc biệt để bảo vệ một số loại thông tin y tế, như dịch vụ sức khỏe tâm thần, điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và kiểm tra và điều trị HIV/AIDS. Chúng tôi sẽ tuân theo những luật lệ này khi chúng nghiêm ngặt hơn thông báo này. - Cũng có những luật lệ giới hạn việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi vì những lý do liên quan trực tiếp đến việc điều hành các chương trình của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Giữ kín thông tin về các dịch vụ nhạy cảm

CalOptima Health cam kết bảo vệ sự riêng tư và bảo mật cho những thông tin liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm mà quý vị nhận được. Các dịch vụ nhạy cảm là bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế nào có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc hành vi; rối loạn sử dụng chất gây nghiện; dịch vụ chăm sóc khẳng định giới tính; sức khỏe tình dục và sinh sản; bệnh lây nhiễm qua đường tình dục; hiếp dâm hoặc tấn công tình dục; các loại bệnh truyền nhiễm, lây lan, hoặc lây nhiễm; dịch vụ chăm sóc liên quan đến HIV/AIDs; hoặc bạo lực do bạn tình thân thiết, như định nghĩa trong Bộ luật Dân sự California § 56.05(s).

CalOptima Health sẽ gửi thông tin liên lạc về những dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ nhận thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại mà quý vị đã chọn, hoặc chúng tôi sẽ sử dụng địa chỉ nhận thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại có trên hồ sơ nếu quý vị không cung cấp cho chúng tôi chọn lựa khác. CalOptima Health sẽ không chia sẻ thông tin y tế về các dịch vụ nhạy cảm của quý vị với bất kỳ người nào khác khi không nhận được văn bản chấp thuận của quý vị. CalOptima Health sẽ tôn trọng các yêu cầu giữ kín thông tin liên lạc bằng cách thức và hình thức mà quý vị mong muốn nếu có thể thực hiện theo cách thức và hình thức mà quý vị đã yêu cầu. Yêu cầu về việc giữ kín thông tin liên lạc liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị rút lại yêu cầu hoặc gửi một yêu cầu mới về việc giữ kín thông tin liên lạc. Xin gọi cho chúng tôi ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**, hoặc gửi thư cho chúng tôi để biết cách yêu cầu thông tin về các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị sẽ cần nộp văn bản yêu cầu và cung cấp cho chúng tôi một số thông tin nhất định. Chúng tôi có thể gửi (các) mẫu đơn cho quý vị để thực hiện yêu cầu. Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu của quý vị trong vòng 7 ngày dương lịch sau khi chúng tôi nhận được cuộc gọi điện thoại của quý vị hoặc trong vòng 14 ngày dương lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị bằng thư gửi hạng nhất.

Các thay đổi về điều khoản của thông báo này

CalOptima Health có quyền thay đổi thông báo về quyền riêng tư và các cách thức mà chúng tôi giữ an toàn cho thông tin y tế được giữ kín (PHI) của quý vị. Nếu việc này xảy ra, chúng tôi sẽ cập nhật thông báo này và cho quý vị biết. Chúng tôi cũng sẽ đăng thông báo được cập nhật trên trang mạng của chúng tôi.

Khả năng tiết lộ lại

Thông tin được CalOptima Health tiết lộ, đã được quý vị (hoặc người đại diện cá nhân của quý vị) cho phép hoặc được cho phép theo luật về quyền riêng tư hiện hành, có thể được người tiếp nhận thông tin của quý vị tiết lộ lại nếu luật pháp không yêu cầu họ phải bảo vệ thông tin của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Cách quý vị liên lạc với chúng tôi để sử dụng quyền hạn của quý vị

Nếu quý vị muốn sử dụng bất cứ quyền riêng tư nào được giải thích trong thông báo này, xin viết thư gửi cho chúng tôi tại:

CalOptima Health
Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

Hoặc gọi văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health:

1-888-587-8088 (TTY 711). Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không bảo vệ sự riêng tư của quý vị và quý vị muốn nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại, quý vị có thể viết thư hoặc gọi điện thoại cho CalOptima Health tại địa chỉ và số điện thoại ở trên. Quý vị cũng có thể liên lạc với các cơ quan sau đây:

California Department of Health Care Services
Privacy Officer
C/O: Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413 MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Số điện thoại: 1-916-445-4646
Số Fax: 1-916-440-7680

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Regional Manager
90 Seventh Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Email: OCRComplaint@hhs.gov
Số điện thoại: 1-800-368-1019
Số Fax: 1-415-437-8329
TDD: 1-800-537-7697

Sử dụng quyền của quý vị mà không lo sợ

CalOptima Health không thể tước bỏ các phúc lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng như không làm bất cứ điều gì làm tổn thương quý vị theo bất kỳ cách nào nếu quý vị chọn nộp đơn khiếu nại hoặc sử dụng bất kỳ quyền riêng tư nào trong thông báo này. Thông báo này áp dụng cho tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông báo về các luật

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

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, sự đài thọ y tế khác, và phục hồi thiệt hại

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp tiểu bang và liên bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp cho thành viên. CalOptima Health sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal sẽ là đơn vị thanh toán cuối cùng.

Các thành viên Medi-Cal có thể có sự đài thọ y tế khác (other health coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Các thành viên Medi-Cal có OHC phải sử dụng OHC cho các dịch vụ được đài thọ trước khi sử dụng phúc lợi Medi-Cal của mình. Như một điều kiện để hội đủ điều kiện với Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn xin hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào có sẵn khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các thành viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào đối với OHC hiện có. Nếu quý vị không báo cáo kịp thời về sự đài thọ y tế khác, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ phúc lợi nào đã chi trả sai. Xin gửi thông tin bảo hiểm khác (OHC) khác của quý vị trên mạng tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không truy cập được internet, quý vị có thể báo cáo về OHC với CalOptima Health bằng cách gọi **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hoặc quý vị có thể gọi Trung tâm Giải quyết OHC của DHCS tại 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711), hoặc 1-916-636-1980.

Sau đây là danh sách của một số loại bảo hiểm **không** được xem là OHC:

- Bảo hiểm thương tích cá nhân và/hoặc phần đài thọ chi trả y tế của bảo hiểm xe hơi. Lưu ý: Xin đọc về các yêu cầu thông báo dành cho các chương trình bồi thường thương tích cá nhân và bồi thường lao động ở bên dưới.
- Bảo hiểm nhân thọ
- Bồi thường lao động
- Bảo hiểm nhà ở
- Bảo hiểm bổ sung



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

- Bảo hiểm tai nạn
- Bảo hiểm thay thế cho thu nhập (thí dụ như Aflac)

DHCS có quyền và trách nhiệm thu các khoản thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ trong đó Medi-Cal không phải là đơn vị thanh toán đầu tiên. Thí dụ, nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm ô tô hoặc bồi thường cho người lao động có thể phải trả trước hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal nếu Medi-Cal trả.

Nếu quý vị bị thương, và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo của quý vị trên mạng tại:

- Chương Trình Thương Tật Cá Nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương trình Phục Hồi Bồi Thường Cho Người Lao Động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng của Ban Bồi Thường và Trách Nhiệm Của Bên Thứ Ba của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi số 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm khoản hoàn trả từ tài sản của một số thành viên đã qua đời nhất định đối với các phúc lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của họ. Khoản hoàn trả bao gồm mức trả phí cho dịch vụ (Fee-for-Service, FFS) và phí bảo hiểm quản trị y tế và các khoản thanh toán mức chi trả khoán cho các trung tâm điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan đã nhận được khi thành viên đang điều trị nội chấn tại trung tâm điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng. Khoản hoàn trả này không được vượt quá giá trị tài sản được chứng thực của một thành viên.

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng về thu hồi tài sản của DHCS tại địa chỉ <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số 1-916-650-0590.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông Báo Giải Quyết

CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Giải Quyết (NOA) bất kỳ lúc nào CalOptima Health từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn than phiền với CalOptima Health. Xin xem phần “Khiếu nại” ở Chương 6 của cẩm nang này để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn khiếu nại của quý vị. Khi CalOptima Health gửi Thông Báo Giải Quyết cho quý vị, CalOptima Health sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong thông báo

Nếu CalOptima Health từ chối, trì hoãn, điều chỉnh, chấm dứt, tạm hoãn, hoặc giảm bớt toàn bộ hoặc một phần các dịch vụ của quý vị dựa trên sự cần thiết về mặt y khoa, Thông Báo Giải Quyết của quý vị phải có những thông tin sau:

- Một tuyên bố về hành động mà CalOptima Health chuẩn bị đưa ra
- Lời giải thích rõ ràng và ngắn gọn về các lý do mà CalOptima Health đưa ra quyết định
- Cách CalOptima Health đi đến quyết định của mình, bao gồm nhưng quy định mà CalOptima Health đã sử dụng
- Các lý do y tế cho quyết định. CalOptima Health phải nêu rõ tình trạng của thành viên không đáp ứng các tiêu chuẩn hoặc nguyên tắc như thế nào.

Biên dịch

CalOptima Health được yêu cầu biên dịch đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho thành viên bằng các ngôn ngữ thường được sử dụng, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và khiếu nại.

Thông báo được biên dịch đầy đủ phải bao gồm các lý do y tế của quyết định do CalOptima Health đưa ra trong việc từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, tạm ngưng, hoặc cắt giảm yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng không có sẵn, CalOptima Health được yêu cầu phải cung cấp sự hỗ trợ bằng lời nói mà quý vị muốn sử dụng để quý vị có thể hiểu thông tin mà mình nhận được.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

- Văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health: **1-888-587-8088** (TTY **711**)
- Đường Dây Sức Khỏe Hành Vi của CalOptima Health: **1-855-877-3885** (TTY **711**)
- Đường dây Dịch vụ Đưa đón của CalOptima Health: **1-833-648-7528** (TTY **711**)
- Đường Dây Tư Vấn với Y Tá 24 giờ: **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)
- VSP (Chương Trình Dịch Vụ Nhãn Khoa): **1-800-438-4560** (TTY **1-800-735-2922**)
- Medi-Cal Rx: **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) và bấm số 7 hoặc **711**
- Medi-Cal Dental: **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922**)
- Đường dây thông tin và giới thiệu về Kế Hoạch Hóa Gia Đình California: **1-800-942-1054**

Những từ ngữ cần biết

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một thành viên đang mang thai đang ở trong ba giai đoạn sinh nở và không thể chuyển đến một bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh con hoặc việc chuyển viện có thể làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của thành viên hoặc đứa trẻ chưa được sinh ra.

Cấp tính: Một bệnh trạng xảy đến đột ngột, cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

Người Mỹ Bản Địa: Một cá nhân đáp ứng được định nghĩa về “Người Mỹ Bản Địa” theo luật liên bang tại 42 CFR phần 438.14, định nghĩa “Người Mỹ Bản Địa” là người đáp ứng được bất kỳ điều nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Da đỏ được liên bang công nhận



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

- Sống ở trung tâm đô thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
 - Là một thành viên của một bộ lạc, bang, hoặc nhóm Người da đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bang hoặc nhóm đã bị chấm dứt kể từ năm 1940 và những nhóm hiện hoặc trong tương lai được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận, hoặc là hậu duệ thế hệ thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ thành viên nào
 - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người bản địa Alaska khác
 - Được Bộ Trưởng Nội Vụ xem như là người Mỹ Bản Địa vì bất kỳ mục đích nào
- Được xác định là Người Mỹ Bản Địa theo các quy định do Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh ban hành
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ xem như là người Mỹ Bản Địa vì bất kỳ mục đích nào
- Được Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh coi là Người Mỹ Bản Địa vì mục đích của sự hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản Địa, bao gồm cả người Mỹ Bản Địa California, người Eskimo, người Aleut, hoặc người Bản địa Alaska khác.

Khiếu nại: Một yêu cầu của thành viên được đưa ra cho CalOptima Health để duyệt xét và thay đổi một quyết định được đưa ra về sự đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu.

Dịch vụ sức khỏe hành vi: Bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS), dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa (non-specialty mental health services, NSMHS), và điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, SUD) để hỗ trợ cho sức khỏe tâm thần và cảm xúc của thành viên. NSMHS được cung cấp thông qua chương trình y tế cho các thành viên đang gặp phải tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình. SMHS được cung cấp thông qua các Chương trình Sức khỏe Tâm thần (Mental Health Plans, MHPs) của quận cho các thành viên bị suy giảm chức năng nghiêm trọng hoặc có nguy cơ bị suy giảm chức năng cao do rối loạn về sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần khẩn cấp được đòi hỏi, bao gồm việc thẩm định và điều trị tại các cơ sở cấp cứu. Quận nơi quý vị cư trú cũng cung cấp các dịch vụ về sử dụng bia rượu hoặc chất gây nghiện, được gọi là dịch vụ SUD.

Phúc lợi: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đòi hỏi trong chương trình y tế này.

Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (California Children's Services, CCS):

Một chương trình Medi-Cal cung cấp những dịch vụ cho trẻ em cho đến 21 tuổi mắc một số bệnh trạng, bệnh tật, hoặc vấn đề sức khỏe mãn tính.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Điều phối viên Trường hợp: Những y tá được cấp bằng hoặc cán sự xã hội có thể giúp thành viên hiểu những vấn đề quan trọng về sức khỏe và thu xếp dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ của thành viên.

Nữ Hộ Sinh Có Chứng Chỉ (Certified Nurse Midwife, CNM): Một cá nhân được Hội Đồng Y Tá Được Hành Nghề California cấp phép là Y Tá Được Cấp Bằng và được chứng nhận là nữ hộ sinh. Nữ hộ sinh có chứng chỉ được phép tham gia vào những ca sanh đẻ thường.

Bác sĩ nắn khớp xương: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng phương pháp nắn bóp bằng tay.

Tình trạng mãn tính: Một chứng bệnh hoặc vấn đề y tế khác mà không thể được chữa trị hoàn toàn hoặc trở nên nặng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để thành viên không bị bệnh nặng hơn.

Phòng khám: Một cơ sở mà thành viên có thể chọn làm bác sĩ gia đình (PCP). Đó có thể là một Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Bản Địa (IHC), hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Trong Cộng Đồng (Community-based adult services, CBAS): Dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở dành cho chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, hướng dẫn và trợ giúp gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và dịch vụ khác cho thành viên hội đủ điều kiện.

Hỗ trợ Cộng đồng: Hỗ trợ Cộng đồng là các dịch vụ giúp cải thiện sức khỏe tổng thể của thành viên. Chương trình cung cấp các dịch vụ đáp ứng các nhu cầu xã hội liên quan đến y tế như nhà ở, bữa ăn, và chăm sóc cá nhân. Chương trình giúp cho các thành viên trong cộng đồng, tập trung vào việc cải thiện sức khỏe, sự ổn định, và độc lập.

Than phiền: Lời nói hoặc văn bản thể hiện thái độ không hài lòng của một thành viên về một dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Phẩm chất của dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ đã được cung cấp;
- Giao tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên;
- Quyền của thành viên được khiếu nại về khoảng thời gian mà CalOptima Health, chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của Medi-Cal đề nghị được gia hạn.

Than phiền cũng giống như phàn nàn.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Sự chăm sóc liên tục: Khả năng một thành viên trong chương trình tiếp tục nhận được những dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện đang sử dụng trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp đó và CalOptima Health đồng ý.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu các loại thuốc được đài thọ mà thành viên cần.

Điều Phối Phúc Lợi (Coordination of Benefits, COB): Quy trình xác định sự đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại, hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và chi trả chính cho những thành viên có nhiều hơn một sự đài thọ bảo hiểm y tế.

Tiền phụ phí (co-pay): Một số tiền mà thành viên chi trả, thường vào lúc nhận dịch vụ, cùng với phần chi trả của CalOptima Health.

Hệ Thống Y Tế Có Tổ Chức Của Quận (County Organized Health System, COHS): Một cơ quan địa phương được lập ra bởi một hội đồng những giám sát viên của quận để ký kết hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Thành viên sẽ tự động được ghi danh vào một chương trình COHS nếu thành viên đáp ứng các quy định để ghi danh. Người thụ hưởng đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ từ tất cả những nhà cung cấp dịch vụ thuộc COHS.

Các dịch vụ được đài thọ: Các dịch vụ Medi-Cal mà CalOptima Health chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ sẽ tuân theo những điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ bản chỉnh sửa hợp đồng nào, và như được liệt kê trong Cẩm Nang Thành Viên (còn được gọi là Tổng Hợp Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình).

DHCS: Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California. Đây là văn phòng của tiểu bang quản lý chương trình Medi-Cal.

Rút tên ra khỏi chương trình: Ngưng sử dụng chương trình y tế này vì thành viên không còn hội đủ điều kiện hoặc đổi sang một chương trình y tế mới. Thành viên phải ký tên vào mẫu đơn cho biết rằng thành viên không còn muốn sử dụng chương trình y tế này nữa hoặc gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Y Tế và rút tên ra khỏi chương trình bằng điện thoại.

DMHC: Văn phòng Chăm sóc Y tế có Quản lý (Department of Managed Health Care, DMHC) của California. Đây là cơ quan cấp tiểu bang chịu trách nhiệm giám sát các chương trình y tế có quản lý.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ Hỗ trợ Thai phụ: Dịch vụ hỗ trợ thai phụ bao gồm dịch vụ hướng dẫn chăm sóc sức khỏe, bệnh vực, và sự hỗ trợ về mặt thể chất, cảm xúc, và không liên quan đến y khoa. Thành viên có thể nhận dịch vụ hỗ trợ thai phụ trước, trong, và sau khi sinh hoặc khi chấm dứt thai kỳ, bao gồm giai đoạn sau khi sinh. Dịch vụ hỗ trợ thai phụ được cung cấp như là dịch vụ phòng ngừa và phải được bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp bằng khuyến nghị.

Thiết Bị Y Tế Bền Bỉ (Durable Medical Equipment, DME): Thiết bị cần thiết về mặt y khoa và được yêu cầu bởi bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của thành viên yêu cầu mà thành viên sử dụng tại nhà, trong cộng đồng, hoặc tại trung tâm được sử dụng như là nhà ở.

Khám Nghiệm Định Kỳ, Chẩn Đoán Và Điều Trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT): Xin xem phần “Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên.”

Chăm sóc cấp cứu: Việc khám sức khỏe do bác sĩ hoặc nhân viên dưới sự hướng dẫn của một bác sĩ, khi được luật pháp cho phép, để tìm hiểu xem liệu có tồn tại bệnh trạng y tế cấp cứu hay không. Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa được yêu cầu để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở đó.

Bệnh trạng cấp cứu: Một tình trạng y tế hoặc tâm thần với những triệu chứng nghiêm trọng, như đang chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau đớn dữ dội, đến nỗi một người với kiến thức thông thường về sức khỏe và y khoa, biết suy luận, có thể tin tưởng một cách hợp lý rằng việc không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Khiến sức khỏe của thành viên hoặc sức khỏe của đứa bé chưa chào đời rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn thương cho một chức năng cơ thể
- Khiến cho một phần cơ thể hoặc nội tạng không hoạt động đúng chức năng
- Gây tử vong

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến một phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Điều Phối Y Tế Tăng Cường (Enhanced Care Management, ECM): ECM là phương pháp chăm sóc toàn diện, liên ngành nhằm giải quyết các nhu cầu lâm sàng và không liên quan đến lâm sàng của Thành viên có các nhu cầu y tế và xã hội phức tạp nhất.

Người ghi danh: Một người là thành viên của một chương trình y tế và nhận những dịch vụ thông qua chương trình đó.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Bệnh nhân cũ: Bệnh nhân có mối quan hệ hiện hữu với một nhà cung cấp dịch vụ và đã khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian nhất định do chương trình y tế thiết lập.

Điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho các thành viên trong độ tuổi sinh sản để họ có thể xác định số lượng và khoảng cách giữa những lần sinh con.

Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC):

Một trung tâm y tế tại một 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 một FQHC.

Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS): Đôi khi chương trình Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ, nhưng thành viên vẫn có thể nhận được thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Khám chăm sóc với bác sĩ thường xuyên để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong suốt quá trình điều trị.

Hành vi gian lận: Một hành động cố ý lừa gạt hoặc khai man của một người, người này biết sự lừa gạt đó có thể mang lại phúc lợi không được phép cho người đó hoặc một người khác.

Trung Tâm Sanh Sản Độc Lập (Freestanding Birth Centers, FBC): Là cơ sở y tế nơi thành viên mang thai sẽ dự kiến sinh tại đó, là nơi cách xa nơi cư trú của họ, được tiểu bang cấp phép hoặc chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản và sinh sản hoặc hậu sản và những dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Phàn nàn: Lời nói hoặc văn bản thể hiện thái độ không hài lòng của một thành viên về một dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Phẩm chất của dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ đã được cung cấp;
- Giao tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên;
- Quyền của thành viên được khiếu nại về khoảng thời gian mà CalOptima Health, chương trình sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quận, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của Medi-Cal đề nghị được gia hạn.

Than phiền cũng giống như phàn nàn.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng: Những dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp thành viên duy trì, học hỏi, hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động chức năng để thực hiện những sinh hoạt hàng ngày.

Tùy Chọn Chăm Sóc Y Tế (Health Care Options, HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc rút tên của thành viên ra khỏi chương trình y tế.

Bảo hiểm y tế: Sự đài thọ bảo hiểm chi trả những chi phí y tế và giải phẫu bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm những chi phí từ bệnh tật hoặc thương tích hoặc chi trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và những dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Những nhà cung cấp mà cung cấp dịch vụ điều dưỡng chuyên môn và những dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt những khó chịu về thể chất, xã hội và tinh thần cho một thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối được cung cấp khi thành viên có thời gian sống còn lại dự kiến tối đa là sáu tháng hoặc ít hơn.

Bệnh viện: Một nơi mà thành viên nhận dịch vụ chăm sóc nội chấn và ngoại chấn từ những bác sĩ và y tá.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc giải phẫu được thực hiện tại một bệnh viện mà không nhập viện như một bệnh nhân nội chấn.

Nằm viện: Việc vào bệnh viện để được điều trị như một bệnh nhân nội chấn.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Providers, IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch Vụ Y Tế cho người Mỹ Bản Địa (Indian Health Service, IHS), Bộ Lạc của người Mỹ Bản Địa, chương trình Sức khỏe của Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người Mỹ Bản Địa ở Đô thị (Urban Indian Organization, UIO) vận hành như các thuật ngữ đó được định nghĩa trong Phần 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (25 U.S.C phần 1603).

Chăm sóc nội chấn: Khi thành viên phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà mà cung cấp dịch vụ cư trú 24-giờ. Các loại cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/phục hồi khuyết tật phát triển (ICF/DD-H), và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N).

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học, hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được Cơ Quan Kiểm Soát Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt nhưng chưa được FDA chấp thuận cho mục đích sử dụng thông thường và vẫn đang được nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Chăm sóc dài hạn: Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng sau khi được nhập viện và cộng thêm một tháng.

Dịch Vụ Và Sự Hỗ Trợ Dài Hạn (Long-term services and supports, LTSS): Các dịch vụ hỗ trợ để những người có các vấn đề y tế hoặc khuyết tật dài hạn sống hoặc làm việc tại nơi mà họ chọn, có thể là nhà, tại nơi làm việc, tại nhà tập thể, viện dưỡng lão, hoặc một cơ sở chăm sóc khác. LTSS bao gồm các chương trình cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ dài hạn tại nhà hoặc trong cộng đồng, còn gọi là dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (home and community-based services, HCBS). Một số dịch vụ LTSS được các chương trình y tế cung cấp, trong khi một số dịch vụ khác thì được cung cấp riêng biệt.

Chương trình chăm sóc có kiểm soát: 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 những người thụ hưởng Medi-Cal ghi danh vào chương trình đó. CalOptima Health là một chương trình quản trị y tế.

Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên: Một phúc lợi dành cho các thành viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ giữ gìn sức khỏe. Các thành viên phải nhận được các khám nghiệm phù hợp với độ tuổi và các khám nghiệm phù hợp để phát hiện các vấn đề về sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để được chăm sóc hoặc hỗ trợ các tình trạng có thể được phát hiện khi khám sức khỏe. Theo luật liên bang, phúc lợi này còn được gọi là Khám Nghiệm Định Kỳ, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT).

Medi-Cal Rx: Dịch vụ phúc lợi nhà thuốc là một phần của chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) và được gọi là "Medi-Cal Rx" cung cấp các phúc lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số tiếp liệu y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Y tế tại nhà: Một mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của việc chăm sóc sức khỏe. Việc này bao gồm chăm sóc sức khỏe toàn diện, tập trung vào bệnh nhân, điều phối chăm sóc, các dịch vụ có thể tiếp cận được, và phẩm chất và sự an toàn.

Cần thiết về mặt y khoa (hoặc sự cần thiết về mặt y khoa): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ tính mạng. Cần dịch vụ chăm sóc này để giúp cho bệnh nhân không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này làm giảm cơn đau nặng bằng cách điều trị bệnh tật, chứng bệnh, hoặc thương tích. Đối với những thành viên dưới 21 tuổi, những dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y khoa bao gồm dịch vụ chăm sóc để giúp khắc phục hoặc giảm nhẹ một bệnh tâm thần hoặc bệnh trạng, bao gồm rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (SUD).

Dịch vụ chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở mà nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu cho thành viên khi thành viên không đủ khả năng về mặt thể chất hoặc tinh thần để sử dụng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay taxi để đến buổi hẹn khám y tế được đài thọ hoặc để nhận toa thuốc. CalOptima Health thanh toán chi phí dịch vụ chuyên chở thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần xe đi đến buổi hẹn của mình.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi hơn bị khuyết tật, và người bị bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn phải lọc máu hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (end-stage renal disease, ESRD)).

Thành viên: Bất cứ thành viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện ghi danh với CalOptima Health đều được quyền nhận những dịch vụ được đài thọ.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những chuyên gia Chăm sóc Y tế cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân.

Dịch vụ của nữ hộ sinh: Chăm sóc tiền sản, trong quá trình sinh sản, và sau khi sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc trực tiếp cho trẻ sơ sinh, do nữ hộ sinh có chứng chỉ (certified nurse midwives, CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (licensed midwives, LM) cung cấp.

Hệ thống: Một nhóm những bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, và nhà cung cấp dịch vụ khác có hợp đồng với CalOptima Health để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong hệ thống (hoặc nhà cung cấp thuộc hệ thống): Xem thuật ngữ “Nhà cung cấp có tham gia chương trình.”

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà CalOptima Health không đài thọ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế: Dịch vụ chuyên chở đưa đến và đón về từ một buổi hẹn để nhận một dịch vụ do Medi-Cal đài thọ được nhà cung cấp dịch vụ của thành viên chấp thuận và khi mua thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.

Nhà cung cấp không tham gia chương trình: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng để trợ giúp hoặc kẹp được gắn bên ngoài cơ thể để trợ giúp hoặc điều chỉnh một phần cơ thể bị thương tích hoặc bệnh cấp tính và là dụng cụ cần thiết về mặt y khoa để giúp thành viên phục hồi.

Sự Đài Thọ Y Tế Khác (Other Health Coverage, OHC): Sự đài thọ y tế khác đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và những bên thanh toán dịch vụ không phải là Medi-Cal. Những dịch vụ có thể bao gồm những dịch vụ y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc, các chương trình Medicare Advantage (Phần C), các chương trình thuốc của Medicare (Phần D), hoặc các chương trình bổ sung của Medicare (Medigap).

Dịch vụ ngoài khu vực phục vụ: Dịch vụ trong thời gian thành viên ở bất cứ nơi nào bên ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health.

Nhà cung cấp ngoài hệ thống: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Chăm sóc ngoại chẩn: Khi thành viên không cần phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chẩn: Dịch vụ ngoại chẩn cho những thành viên mắc những tình trạng sức khỏe tâm thần từ mức độ nhẹ đến vừa phải, bao gồm:

- Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần cho từng cá nhân hoặc theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để thẩm định một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Những dịch vụ ngoại trú cho những mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại chẩn, nguồn tiếp liệu, và thuốc bổ

Dịch vụ chăm sóc giảm đau: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội, và tinh thần cho một thành viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Bệnh viện có tham gia chương trình: Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với CalOptima Health để cung cấp dịch vụ cho thành viên tại thời điểm thành viên nhận dịch vụ chăm sóc. Những dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho thành viên được giới hạn bởi những quy định duyệt xét việc sử dụng và bảo đảm phẩm chất của CalOptima Health hoặc hợp đồng của CalOptima Health với bệnh viện.

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Một bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc trung tâm y tế được cấp phép, kể cả những trung tâm chăm sóc bán cấp tính mà có hợp đồng với CalOptima Health để cung cấp những dịch vụ được đài thọ cho thành viên vào lúc thành viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Dịch vụ bác sĩ: Dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để thực hành y khoa hoặc thuật nắn xương, không bao gồm những dịch vụ được cung cấp bởi những bác sĩ trong thời gian thành viên được tiếp nhận vào bệnh viện mà được tính trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem thuật ngữ “Chương trình chăm sóc có kiểm soát.”

Dịch vụ sau ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến bệnh trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi thành viên ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

Sự chấp thuận trước (hoặc sự xin phép trước): Tiến trình mà thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của thành viên cần phải có sự chấp thuận từ CalOptima Health cho một số dịch vụ nhất định để chắc chắn rằng CalOptima Health sẽ đài thọ cho các dịch vụ. Sự giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự chấp thuận trước cũng giống như sự xin phép trước.

Đài thọ thuốc theo toa: Đài thọ cho các loại thuốc được một nhà cung cấp dịch vụ kê toa.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc, về mặt pháp lý, cần có một chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép để thuốc này được cấp, không giống như thuốc được bán ngoài quầy (“OTC”) không cần toa thuốc.

Chăm sóc chính: Xem thuật ngữ “Chăm sóc định kỳ.”



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Bác sĩ gia đình (Primary care provider, PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà thành viên đi đến khám để nhận hầu hết những dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ gia đình giúp thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà thành viên cần.

Bác sĩ gia đình có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ chuyên khoa nội thương
- Bác sĩ nhi
- Bác sĩ y khoa gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Mỹ Người Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (RHC)
- Y tá được chứng nhận có thể viết toa
- Phụ tá bác sĩ
- Phòng khám

Sự xin phép trước (sự chấp thuận trước): Tiến trình mà thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của thành viên cần phải có sự chấp thuận từ CalOptima Health cho một số dịch vụ nhất định để chắc chắn rằng CalOptima Health sẽ đài thọ cho các dịch vụ. Sự giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự chấp thuận trước cũng giống như sự xin phép trước.

Dụng cụ giả: Một dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể khiếm khuyết.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: Một danh sách nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống y tế của CalOptima Health.

Bệnh trạng y tế tâm thần cấp cứu: Một chứng rối loạn tâm thần trong đó những triệu chứng đủ nghiêm trọng hoặc dữ dội để gây ra một mối nguy hiểm tức thì cho thành viên hoặc người khác hoặc hiện thời thành viên không thể tự lo liệu hoặc sử dụng thực phẩm, chỗ ở hoặc quần áo do bị rối loạn tâm thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Dịch vụ y tế được hướng đến toàn bộ dân số. Những dịch vụ này bao gồm phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và làm sạch môi trường, chuẩn bị và phản ứng khi có tai họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp dịch vụ hội đủ điều kiện: Bác sĩ hội đủ điều kiện trong lãnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của thành viên.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Giải phẫu tái tạo: Giải phẫu để chỉnh sửa hoặc sửa chữa cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường đến mức tối đa có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là cấu trúc do khiếm khuyết bẩm sinh, bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật gây ra.

Sự giới thiệu: Khi bác sĩ gia đình của thành viên nói rằng thành viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đòi hỏi yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và cải thiện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương, khuyết tật hoặc các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chăm sóc định kỳ: Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc định kỳ là phòng ngừa những vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC): Một trung tâm y tế tại một khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Thành viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc khẳng định giới tính, và bạo hành bạn tình.

Bệnh nghiêm trọng: Một bệnh hoặc tình trạng mà phải được điều trị và có thể gây tử vong.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý mà CalOptima Health phục vụ. Khu vực này bao gồm Quận Cam, California.

Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Dịch vụ được đòi hỏi được cung cấp bởi những y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên trị liệu được cấp phép trong thời gian ở tại một trung tâm điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của thành viên.

Trung tâm điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tá 24 giờ trong ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc bác sĩ chuyên môn): Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề sức khỏe. Thí dụ, một bác sĩ giải phẫu chỉnh hình điều trị xương bị gãy; một bác sĩ chuyên về dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ tim điều trị những vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên sẽ cần sự giới thiệu từ bác sĩ gia đình của mình để khám với bác sĩ chuyên khoa.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty mental health services. SMHS): Các dịch vụ dành cho những thành viên cần có dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ở cấp độ suy giảm cao hơn mức nhẹ đến trung bình.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (dành cho người lớn hoặc trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những người có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, thí dụ như trị liệu hít thở, chăm sóc mở khí quản, đưa thức ăn vào qua ống tiêm tĩnh mạch, và chăm sóc kiểm soát vết thương phức tạp.

Bệnh giai đoạn cuối: Một bệnh trạng mà không thể được phục hồi và sẽ có thể gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn nếu bệnh này diễn biến theo quá trình tự nhiên.

Phục hồi thiệt hại: Khi các phúc lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho một thành viên Medi-Cal vì một thương tích mà bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ phục hồi giá trị hợp lý của các phúc lợi đã cung cấp cho thành viên vì thương tích đó.

Xác Định Mức Độ Chăm Sóc (hoặc khám sàng lọc): Việc thẩm định sức khỏe của quý vị của một bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để thẩm định với mục đích xác định tính khẩn cấp trong nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh tật, thương tích hoặc tình trạng không phải cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Thành viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận được với nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống.

Miễn Trừ 1915(C) Dịch Vụ Tại Nhà Và Trong Cộng Đồng (Home and Community-Based Services, HCBS): Đây là chương trình đặc biệt của tiểu bang dành cho những người có nguy cơ phải vào viện dưỡng lão hoặc trung tâm chăm sóc. Chương trình này cho phép DHCS cung cấp HCBS cho nhóm người này để họ có thể ở tại nhà của mình trong môi trường cộng đồng. HCBS bao gồm dịch vụ điều phối y tế, chăm sóc cá nhân, điều dưỡng chuyên môn, phục hồi chức năng, và giúp việc nhà hoặc chăm sóc sức khỏe tại nhà. HCBS cũng bao gồm chương trình chăm sóc người lớn vào ban ngày và chăm sóc thay thế để người chăm sóc được nghỉ ngơi. Thành viên Medi-Cal phải ghi danh riêng cho chương trình và đủ điều kiện để được ghi danh vào chương trình miễn trừ. Một số chương trình miễn trừ có danh sách chờ nhận dịch vụ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Xin vào trang mạng **www.caloptima.org**.



CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được giúp đỡ với các dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc ở đường dây miễn phí số **1-888-587-8088 (TTY 711)**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Quý vị cũng có thể vào thăm trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.