



Molina Healthcare Washington Apple Health Behavioral Health Services Only

Sổ Tay Cho Người Ghi Danh 2024

MolinaHealthcare.com



Molina Healthcare of Washington, Inc. ("Molina") tuân thủ các luật dân quyền hiện hành của Liên bang và Tiểu bang Washington có liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Molina cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả các thành viên mà không quan tâm và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới hoặc bản dạng tính dục. Molina không loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác nhau vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới, hoặc xu hướng tính dục.

Molina cũng tuân thủ pháp luật hiện hành của tiểu bang và không phân biệt đối xử dựa trên tín ngưỡng, giới tính, biểu hiện giới tính hoặc bản dạng giới, khuynh hướng tính dục, tình trạng quốc tịch hoặc nhập cư, gia đình có con cái, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, cựu chiến binh hoặc quân nhân được đào tạo hoặc sử dụng hướng dẫn viên huấn luyện hoặc phục vụ động vật của một người khuyết tật.

Để giúp quý vị trao đổi với chúng tôi, Molina cung cấp các dịch vụ miễn phí:

- Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu chuyên nghiệp
 - Tài liệu văn bản ở các định dạng khác (bản in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Phiên dịch viên đủ trình độ chuyên môn
 - Tài liệu bằng văn bản được dịch sang ngôn ngữ của quý vị
 - Tài liệu được soạn thảo bằng ngôn ngữ dễ hiểu

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Dịch Vụ Thành Viên của Molina theo số (800) 869-7165, TTY/TTD: 711.

Nếu quý vị cho rằng Molina đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Dân Quyền của chúng tôi theo số (866) 606-3889, hoặc TTY: 711.

Quý vị cũng có thể khiếu nại của mình qua email tới civil.rights@molinahealthcare.com; hoặc fax khiếu nại của mình tới (800) 816- 3778. Quý vị có thể trực tiếp nộp đơn khiếu nại qua thư, fax hoặc email. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc nộp đơn khiếu nại, Điều Phối Viên Dân Quyền của chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Nếu quý vị gửi qua thư, vui lòng gửi khiếu nại của quý vị qua thư tới:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền đến:

U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights theo phương thức điện tử thông qua Cổng Thông tin của Office for Civil Rights. Tài liệu này có tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> hoặc qua thư hoặc điện thoại tại:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Mẫu đơn khiếu nại có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Washington State Office of the Insurance Commissioner theo phương tiện điện tử thông qua cổng thông tin Khiếu nại của Office of the Insurance Commissioner. Tài liệu này có tại <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> hoặc qua điện thoại theo số 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Mẫu đơn khiếu nại có tại <https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/CC/pub/Login.aspx>.



You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost. Choice counseling is provided by HCA’s Medical Assistance Customer Service Center. For assistance, you may call 1-800-562-3022, TRS 711.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian
(Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អ្មលគឺអាចមានសំរាប់បម្រើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶቹ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚስተተው ቁጥር 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Arabic ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਧਿਆਨ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ, ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Mục Lục

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare and Washington Apple Health	6
Thông tin liên hệ quan trọng	8
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	8
Cách sử dụng sổ tay này	9
Bắt đầu	11
Quý vị sẽ cần hai thẻ để tiếp cận dịch vụ, thẻ Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị	11
1. Thẻ ID thành viên Molina Healthcare của quý vị	11
2. Thẻ dịch vụ ProvideOne của quý vị	11
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới	12
Thay đổi chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi	12
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Molina Healthcare của quý vị	13
Cách nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi	15
Các dịch vụ sức khỏe hành vi và bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị.....	15
Dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giấy giới thiệu	16
Khám Chữa Bệnh Từ Xa/Tư Vấn Sức Khỏe Từ Xa	16
Quý vị phải đến các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và bệnh viện của Molina Healthcare	17
Thanh toán cho dịch vụ sức khỏe hành vi	17
Các chương trình Cải tiến Chất lượng	17
Chương trình Quản lý Sử dụng	18
Thông tin dành cho người Bản địa Mỹ và Người Bản địa Alaska	18
Chương trình Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP)	19
Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị xa nhà	20
Trong trường hợp cấp cứu	20
Số điện thoại của đường dây khủng hoảng của quận	21
Kỳ vọng khi nào một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ gặp quý vị	22
Quyền lợi được Molina Healthcare đài thọ	23
Dịch vụ thông thường và chăm sóc cấp cứu	23
Dịch vụ tại phòng thí nghiệm	25

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em	25
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp	26
Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc Bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp	27
Các dịch vụ bị loại trừ (không được bảo hiểm)	30
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị	31
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp của quý vị, chương trình sức khỏe, hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào	31
Những người ủng hộ sức khỏe hành vi (trước đây gọi là Ombuds)	32
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính	33
Quyền của quý vị	35
Trách nhiệm của quý vị	36
Chỉ thị trước	37
Chỉ thị trước là gì?	37
Chỉ Thị Trước về Sức Khỏe Tâm Thần	38
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	38
Làm cách nào để hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần?	38
Phòng ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	38
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	39

Chào mừng

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare and Washington Apple Health

Cảm ơn quý vị đã ghi danh vào chương trình Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) và chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare, chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi làm việc với Apple Health để cung cấp bảo hiểm BHSO của quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thêm chi tiết về các quyền lợi được bảo hiểm và cách nhận dịch vụ của quý vị.

Hầu hết các khách hàng BHSO của Apple Health đều ghi danh với dịch vụ chăm sóc có quản lý. Điều này có nghĩa là Apple Health trả phí bảo hiểm hàng tháng cho bảo hiểm của quý vị. Bảo hiểm của quý vị là để dành cho các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần. Quý vị phải gặp các nhà cung cấp nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare. Quý vị cần được chấp thuận trước để gặp các nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới chương trình của quý vị. Hầu hết các dịch vụ nhận được bên ngoài mạng lưới của chúng tôi sẽ không được đài thọ trừ khi được chấp thuận trước.



Chương trình Apple Health Medicare Connect có sẵn cho một số thành viên của Apple Health. Đây là một loại chương trình Medicare Advantage đặc biệt dành cho các cá nhân đủ điều kiện kép cho phép điều phối chăm sóc giữa các dịch vụ Medicare và Apple Health. Một cá nhân đủ điều kiện kép có cả bảo hiểm Medicare và bảo hiểm Apple Health. Điều này bao gồm bao trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi. Molina Healthcare sẽ liên hệ với quý vị trong một vài tuần tới. Quý vị có thể hỏi chúng tôi bất kỳ câu hỏi nào quý vị có và nhận trợ giúp đặt lịch hẹn. Các đường dây điện thoại của chúng tôi được mở cho bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có trước khi chúng tôi gọi cho quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), 7:30 sáng đến 6:30 tối

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị khiếm thính, mù-điếc hoặc nặng tai, chúng tôi có thể trợ giúp. Chúng tôi muốn tạo điều

kiện tối đa để quý vị có thể tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng một ngôn ngữ khác tiếng Anh, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711). Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm được một nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị được hưởng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi quý vị tham gia một cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe được Apple Health đài thọ. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị được yêu cầu phải xếp lịch thông dịch cho các cuộc hẹn của quý vị. Báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng quý vị cần thông dịch viên khi quý vị xếp lịch hẹn.

Thông dịch viên nói ngôn ngữ có thể đến phòng mạch của nhà cung cấp, qua điện thoại hoặc qua video trong cuộc hẹn của quý vị. Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có thể đến phòng mạch của nhà cung cấp hoặc qua video trong cuộc hẹn của quý vị.

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch của chúng tôi, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại MolinaHealthcare.com/WA. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ Thông dịch viên của Health Care Authority (HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email cho Dịch vụ Thông dịch HCA theo địa chỉ interpretersvcs@hca.wa.gov.

Gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp hiểu thông tin hoặc nếu quý vị cần thông tin ở các định dạng khác. Nếu quý vị bị khuyết tật, mù hoặc bị hạn chế thị lực, bị khiếm thính hoặc năng tai, hoặc không hiểu cuốn sách này hoặc các tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711). Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các tài liệu ở định dạng khác hoặc thiết bị hỗ trợ phụ trợ, như



chữ nổi Braille, miễn phí cho quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết liệu văn phòng của nhà cung cấp có lối đi cho xe lăn, thiết bị giao tiếp hoặc các trang thiết bị đặc biệt khác hay không. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY (số điện thoại TTY của chúng tôi là 711).
- Thông tin ở dạng chữ in lớn.
- Trợ giúp đặt hẹn hoặc sắp xếp vận chuyển đến các cuộc hẹn.
- Tên và địa chỉ của các nhà cung cấp chuyên đáp ứng nhu cầu chăm sóc riêng biệt.

Thông tin liên hệ quan trọng

Tổ chức	Giờ phục vụ khách hàng	Số điện thoại dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
Molina Healthcare	Thứ Hai-Thứ Sáu 7:30 sáng đến 6:30 tối	1-800-869-7165 TTY: 711	MolinaHealthcare.com/WA
Health Care Authority (HCA) Apple Health Customer Service	Thứ Hai-Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai-Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ tối	1-855-923-4633 TTY: 711 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi đề nghị quý vị ghi lại tên và số điện thoại của các nhà cung cấp của quý vị để tiếp cận nhanh. Chúng tôi sẽ có thông tin trên trang web của chúng tôi trong thư mục nhà cung cấp của chúng tôi tại MolinaProviderDirectory.com/WA. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe	Tên	Số điện thoại
Bác Sĩ Chăm Sóc Chính Của Tôi:		
Nhà Cung Cấp Sức Khỏe Hành Vi Của Tôi là:		

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe	Tên	Số điện thoại
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa Của Tôi là:		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Khoa Của Tôi là:		

Sổ tay này không tạo ra bất kỳ quyền hoặc quyền lợi pháp lý nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này làm nguồn thông tin duy nhất về Apple Health. Sổ tay này nhằm cung cấp tóm tắt thông tin về quyền lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang các luật và quy định của Health Care Authority trên Internet theo địa chỉ: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng sổ tay này

Đây là hướng dẫn dịch vụ của quý vị. Sử dụng bảng dưới đây để tìm hiểu sẽ liên lạc với ai nếu có thắc mắc.

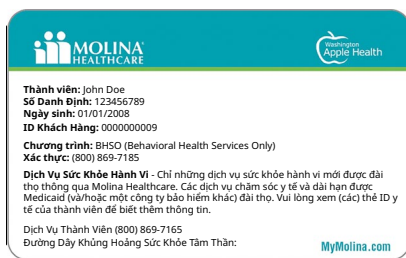
Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc về ...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none"> Thay đổi hoặc không tham gia chương trình Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) trang 12 Cách nhận các dịch vụ được Apple Health đài thọ không được đưa vào thông qua chương trình của quý vị trang 13 Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị trang 11 	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne: waproviderone.org/clientfortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Nếu quý vị vẫn còn có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ được đài thọ trang 23 Khiếu nại trang 31 Kháng nghị quyết định của chương trình sức khỏe của quý vị ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị trang 33 	<p>Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập trực tuyến đến MolinaHealthcare.com/WA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của quý vị (rối loạn Sức Khỏe Tâm Thần hoặc sử dụng chất gây nghiện) trang 23 Giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa trang 15 	<p>Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. (Nếu quý vị cần giúp để chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập trực tuyến đến MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ của Molina Healthcare, 7 ngày một tuần theo số 1-888-275-8750 (TTY 711).</p>

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc về ...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none"> • Những thay đổi đối với tài khoản của quý vị như: <ul style="list-style-type: none"> o Thay đổi địa chỉ, o Thay đổi thu nhập, o Tình trạng hôn nhân, o Mang thai, và o Sinh hoặc nhận con nuôi. 	<p>Washington Healthplanfinder theo số 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập trực tuyến đến: wahealthplanfinder.org.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cách báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng. 	<p>Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tiểu Bang Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> • Báo cáo gian lận về tình trạng đủ điều kiện tham gia Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Báo cáo cho các nhà cung cấp Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Truy cập trang web của chúng tôi để biết thông tin chi tiết: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.</p>

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần hai thẻ để tiếp cận dịch vụ, thẻ Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

1. Thẻ ID thành viên Molina Healthcare của quý vị



Thẻ ID thành viên của quý vị sẽ đến 30 ngày sau khi ghi danh bảo hiểm. Số ID thành viên của quý vị sẽ có trên thẻ ID thành viên của quý vị. Gọi cho chúng tôi ngay lập tức nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ của quý vị không chính xác. Luôn luôn mang theo thẻ ID thành viên của quý vị và xuất trình thẻ mỗi khi quý vị được chăm sóc. Quý vị không cần phải đợi thẻ của mình đến để đến gặp nhà cung cấp hoặc mua thuốc theo toa

Liên hệ với chúng tôi qua điện thoại theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc liên hệ với chúng tôi qua email tại MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com quý vị nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi thẻ của quý vị đến.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tình trạng đủ điều kiện.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua thư. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị sẽ được gửi đến quý vị 7 đến 10 ngày sau khi quý vị được cho là đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health. Đây là thẻ ID nhựa trông giống như các thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Giữ thẻ này và bảo vệ thông tin của quý vị.



Thẻ dịch vụ của quý vị sẽ bao gồm:

- Số ID ProviderOne
- Ngày phát hành
- Trang web của ProviderOne
- Thông tin dịch vụ khách hàng

HCA sẽ không gửi cho quý vị một thẻ mới nếu trước đây quý vị đã nhận được một thẻ. Quý vị có thể yêu cầu một thẻ mới, nếu cần. Mỗi người có số khách hàng ProviderOne riêng. Mang thẻ này cùng quý vị đến các cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị. Các nhà cung cấp sử dụng thẻ này để đảm bảo các dịch vụ của quý vị được đài thọ.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne của mình thông qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wahbexchange.org/mobile/. Không cần phải đặt hàng thay thế khi quý vị luôn có một bản sao kỹ thuật số mang theo bên mình!

Số khách hàng ProviderOne của quý vị có ở mặt sau thẻ của quý vị. Mã này luôn có 9 chữ số và kết thúc bằng "WA". Xác nhận bảo hiểm của quý vị đã bắt đầu hoặc chuyển chương trình bảo hiểm y tế của quý vị thông qua Cổng Khách Hàng ProviderOne tại waproviderone.org/client.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng sử dụng ProviderOne để xem liệu quý vị có được ghi danh tham gia Apple Health hay không.

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

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

- Truy cập trang web cổng thông tin khách hàng của ProviderOne: waproviderone.org/client
- Gọi cho đường dây IVR miễn phí theo số 1-800-562-3022, làm theo các hướng dẫn.
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
 - Chọn "Client" (Khách hàng).
 - Sử dụng trình đơn thả xuống "Select Topic" (Chọn Chủ đề) để chọn "Service Card" (Thẻ Dịch vụ).

Thẻ mới sẽ được cấp miễn phí. Quý vị cần chờ 7 đến 10 ngày để nhận được thẻ mới qua đường thư tín.

Thay đổi chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi

Quý vị có quyền thay đổi chương trình Behavioral Health Services Only (BHSO) bất cứ lúc nào. Việc thay đổi chương trình của quý vị có thể xảy ra ngay trong tháng sau khi quý vị thực hiện thay đổi. Hãy đảm bảo quý vị đã được ghi danh vào chương trình mới được yêu cầu trước khi gặp nhà cung cấp thuộc mạng lưới của chương trình mới đó.

Có một số cách để chuyển đổi chương trình của quý vị.

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web của Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Truy cập cổng thông tin khách hàng của ProviderOne: waproviderone.org/client
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
 - Chọn chủ đề "Enroll/Change Health Plans." (Ghi danh/Thay đổi Chương trình Sức khỏe)
- Gọi HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Chúng tôi sẽ chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị nếu quý vị quyết định thay đổi các chương trình sức khỏe. Chúng tôi sẽ làm việc với chương trình mới của quý vị để chuyển dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ quý vị cần.

LƯU Ý: Những người ghi danh tham gia chương trình Patient Review and Coordination phải ở lại cùng một chương trình sức khỏe trong một năm. Liên lạc với chúng tôi nếu quý vị chuyển đi.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và Molina của quý vị Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe

Một số người ghi danh có bảo hiểm y tế tư nhân. Chúng tôi có thể làm việc với công ty bảo hiểm khác để giúp chi trả một số khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và các dịch vụ mà bảo hiểm y tế tư nhân không đài thọ.

Đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare hoặc sẵn sàng lập hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ hoặc số dư nào còn lại sau khi bảo hiểm chính của quý vị thanh toán cho hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được bất kỳ chi phí xuất túi nào. Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia Medicare, hãy nhớ rằng bác sĩ của quý vị phải gửi hóa đơn cho Medicare trước.



Xuất trình tất cả thẻ khi quý vị đến gặp bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. Các thẻ bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế tư nhân,
- Thẻ dịch vụ ProviderOne, và
- Thẻ Molina Healthcare.

Hãy liên hệ ngay với Molina Healthcare nếu:

- Bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị kết thúc,
- Bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị thay đổi, hoặc,
- Quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc sử dụng Apple Health với bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị.

Cách nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi

Các dịch vụ sức khỏe hành vi và bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị

Sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và tâm thần (SUD). Hầu hết các thành viên sức khỏe hành vi đã có một bác sĩ chăm sóc chính (PCP) từ một mạng lưới y tế khác như Medicare, bảo hiểm y tế tư nhân, Indian Health Center hoặc Apple Health mà không có một kế hoạch chăm sóc được quản lý (còn gọi là khoản phí cho dịch vụ). Chúng tôi sẽ điều phối các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị với PCP của quý vị, nếu cần thiết. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp.

Một trong những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ chăm sóc các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện. Chúng tôi sẽ điều phối các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm, hoặc cần gặp một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi.

Cách nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị có thể tự giới thiệu hoặc yêu cầu một PCP hoặc người quản lý hồ sơ để được trợ giúp.

Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi trong mạng lưới của Molina:

- Truy cập MolinaProviderDirectory.com/WA
- Trong phần "Plan/Program" (Chương trình/Chương trình), chọn Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO)

Quý vị cũng có thể gọi Dịch Vụ Thành Viên hoặc PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hành vi.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm chăm sóc sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Có một số phương pháp điều trị và dịch vụ mà PCP của quý vị phải yêu cầu Molina Healthcare phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận được. Trường hợp này được gọi là "phê duyệt trước" hoặc "cho phép trước". PCP của quý vị sẽ có thể cho quý vị biết những dịch vụ nào yêu cầu sự phê duyệt này, hoặc quý vị có thể gọi cho Molina Healthcare để yêu cầu.

Chúng tôi sẽ nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần từ một chuyên gia bên ngoài mạng lưới Molina Healthcare nếu chúng tôi không có dịch vụ chăm sóc nào trong mạng lưới. Chúng tôi cần phải phê duyệt trước mọi cuộc thăm khám ngoài mạng lưới. Hãy trao đổi việc này với PCP của quý vị.

PCP sẽ yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước bằng cách cung cấp thông tin y tế chứng minh lý do quý vị cần dịch vụ chăm sóc này. Chúng tôi phải trả lời PCP của quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo quyết định của mình trong vòng 14 ngày.

Quý vị có quyền kháng nghị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Nghĩa là chúng tôi phải bố trí người khác xem xét yêu cầu này nếu quý vị có yêu cầu. Xem [trang 33](#) để biết thêm thông tin.

Quý vị không chịu trách nhiệm về bất kỳ chi phí nào nếu PCP của quý vị hoặc Molina Healthcare giới thiệu quý vị đến một chuyên gia bên ngoài mạng lưới của chúng tôi và chúng tôi chấp thuận trước.

Dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giấy giới thiệu

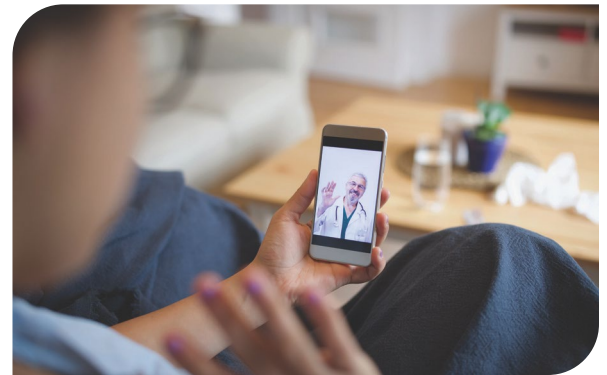
Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để gặp nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, nếu quý vị cần:

- Các dịch vụ ứng phó với khủng hoảng sức khỏe hành vi bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ Đánh Giá và Điều Trị
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú (xem [trang 23](#) để biết những giới hạn)

Khám Chữa Bệnh Từ Xa/Tư Vấn Sức Khỏe Từ Xa

Quý vị có thể thăm khám nhà cung cấp qua điện thoại hoặc máy tính thay vì một cuộc hẹn trực tiếp. Đây được gọi là tư vấn sức khỏe từ xa (telemedicine). Telemedicine (còn gọi là telehealth) phải là dịch vụ tư, tương tác và truyền thông âm thanh và video trong thời gian thực.

Quý vị có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị và nhận chẩn đoán và điều trị trong thời gian thực mà không cần ở cùng một chỗ.



Khi quý vị không thể đến phòng khám của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của mình, telehealth là một dịch vụ hữu ích. Nhiều phòng khám đang bắt đầu cung cấp dịch vụ này và nó được Molina đài thọ. Hỏi nhà cung cấp của quý vị xem họ cung cấp các cuộc hẹn trực tuyến hoặc điện thoại hay không. Hãy tìm hiểu thêm tại MolinaHealthcare.com/WA-Telehealth.

Các dịch vụ của Apple Health được đài thọ mà không có kế hoạch chăm sóc được quản lý (còn gọi là khoản phí cho dịch vụ)

HCA thanh toán trực tiếp cho một số quyền lợi và dịch vụ ngay cả khi quý vị đã ghi danh tham gia một chương trình sức khỏe.

Những quyền lợi này bao gồm:

- Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn,
- Chương Trình Substance Using Pregnant People (SUPP) và
- Các dịch vụ cho các cá nhân bị khuyết tật phát triển.

Quý vị chỉ cần thẻ dịch vụ ProviderOne của mình để tiếp cận các quyền lợi này. PCP của quý vị hoặc Molina

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Xem [trang 22](#) để biết thêm chi tiết về các quyền lợi được đài thọ. Gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ được liệt kê ở đây.

Quý vị phải đến các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và bệnh viện của Molina Healthcare

Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi làm việc với Molina Healthcare. Chúng tôi cũng có các bệnh viện để quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu một danh bạ với thông tin về các nhà cung cấp và bệnh viện của chúng tôi. Các danh bạ bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Chuyên khoa, trình độ và văn bằng y khoa.
- Trường y đã theo học, hoàn thành Nội Trú, và tình trạng Chứng Nhận của Hội Đồng Chuyên Môn.
- Các ngôn ngữ giao tiếp của các nhà cung cấp đó.
- Bất kỳ giới hạn nào đối với loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà nhà cung cấp thăm khám.
- Xác định nhà cung cấp nào đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Để nhận được danh bạ, hãy gọi cho đường dây dịch vụ thành viên của chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập trang web của chúng tôi MolinaProviderDirectory.com/WA.

Thanh toán cho dịch vụ sức khỏe hành vi

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

- Quý vị nhận được một dịch vụ mà Apple Health không đài thọ.
- Quý vị nhận được một dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không biết tên chương trình sức khỏe của quý vị, và một nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị thăm khám không biết phải lập hóa đơn cho ai.
 - Điều quan trọng là mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ chương trình sức khỏe của quý vị mỗi khi quý vị cần dịch vụ.
- Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong mạng lưới của chúng tôi và đây không phải là trường hợp cấp cứu hoặc được chương trình sức khỏe của quý vị phê duyệt trước.
- Quý vị không tuân thủ các quy tắc của chúng tôi để nhận dịch vụ chăm sóc từ một chuyên gia.

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị thanh toán các dịch vụ được bao trả. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) nếu quý vị nhận được hóa đơn. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo rằng họ đã lập hóa đơn đúng cách.

Các chương trình Cải Thiện Chất Lượng

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của Molina Healthcare làm việc để đảm bảo rằng các thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng cao và dịch vụ hữu ích từ mạng lưới nhà cung cấp và chương trình sức khỏe của mình.

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của Molina Healthcare:

- Đảm bảo quý vị được tiếp cận với một nhóm chăm sóc sức khỏe đủ trình độ.
- Xem xét và hành động nếu có vấn đề với chất lượng chăm sóc đã được cung cấp.
- Đáp ứng và giải quyết các nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ đa dạng của các thành viên của chúng tôi.
- Tăng cường sự an toàn trong chăm sóc sức khỏe thông qua giáo dục cho các thành viên và nhà cung cấp của chúng tôi.
- Cung cấp **Lời Khuyên để Duy Trì Sức Khỏe** để giúp các thành viên biết những dịch vụ nào là cần thiết và khi nào họ cần các dịch vụ đó.
- Cung cấp **Hướng Dẫn Tiếp Cận Chăm Sóc Sức Khỏe Chất Lượng** để giúp các thành viên tiếp cận các chương trình và dịch vụ của chúng tôi.
- Theo dõi và đánh giá hiệu suất của chúng tôi thông qua **HEDIS®** (Bộ Dữ Kiện và Thông Tin về Hiệu Quả Chăm Sóc Sức Khỏe).
 - o HEDIS® là một công cụ giúp so sánh các khía cạnh khác nhau của chất lượng chăm sóc sức khỏe chẳng hạn như sàng lọc sức khỏe và phòng ngừa, kiểm soát bệnh tiểu đường, chăm sóc trước sinh và sau sinh cho thai kỳ và tiêm chủng cho trẻ em.
- Cung cấp bản khảo sát cho các thành viên của chúng tôi để cho chúng tôi biết trải nghiệm và sự hài lòng của họ với chương trình sức khỏe và các nhà cung cấp. Một loại khảo sát được gọi là **CAHPS®** (Đánh Giá Người Tiêu Dùng của các Nhà Cung Cấp và Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe).

Để tìm hiểu về quy trình, mục tiêu và kết quả liên quan đến chăm sóc và dịch vụ của thành viên, hãy truy cập: MolinaHealthcare.com/WAQIProgramBHSO.

Để biết thông tin về sống lành mạnh dành cho thành viên, hãy truy cập: MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications hoặc MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Nếu quý vị muốn có bản sao miễn phí của báo cáo tiến bộ hoặc mô tả Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của Molina Healthcare, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Chương Trình Quản Lý Sử Dụng

Molina Healthcare mong muốn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, bỏ qua những dịch vụ phiền hà không cần thiết. Chúng tôi giúp đảm bảo quý vị nhận được mức độ chăm sóc phù hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa trên nhu cầu y tế, mức độ phù hợp và các quyền lợi được bảo hiểm.

Chúng tôi không thưởng cho nhân viên đưa ra các quyết định này vì từ chối. Điều này đảm bảo các quyết định của chúng tôi là công bằng. Nếu quý vị có thắc mắc về việc những quyết định này được đưa ra như thế nào, hãy gọi cho Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), 7:30 sáng – 6:30 tối, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Thông Tin dành cho người Bản địa Mỹ và người Bản địa Alaska

HCA cho người Bản địa Mỹ và người Bản địa Alaska ở Washington một lựa chọn giữa dịch vụ chăm sóc có quản lý của Apple Health hoặc bảo hiểm Apple Health mà không có một chương

trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là khoản phí cho dịch vụ). HCA thực hiện việc này nhằm tuân thủ các quy định của liên bang, công nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Da Đỏ và để giúp đảm bảo rằng quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về văn hóa.

Quý vị có thể liên hệ với HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có thắc mắc hoặc thay đổi cách ghi danh. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình vào bất kỳ lúc nào, nhưng sự thay đổi sẽ không có hiệu lực cho đến tháng khả dụng tiếp theo.

Nếu quý vị là người Bản địa Mỹ hoặc người Bản địa Alaska, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua một cơ sở Dịch vụ Sức khỏe Người Da Đỏ (IHS), chương trình chăm sóc sức khỏe bộ tộc hoặc Seattle Indian Health Board hoặc NATIVE Project of Spokane. Các nhà cung cấp tại các phòng khám này là người am hiểu và hiểu các nhu cầu văn hóa, cộng đồng và chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với Chương Trình Hỗ Trợ Bộ Lạc thông qua một cơ sở IHS, chương trình sức khỏe Bộ Lạc hoặc UIHP, họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định của quý vị.

Họ sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa. Họ có thể giúp quý vị quyết định liệu chọn một kế hoạch chăm sóc có quản lý hoặc bảo hiểm Apple Health mà không có kế hoạch chăm sóc có quản lý hay không. Nếu có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, nhân viên phụ trách bộ lạc hoặc nhân viên UIHP của quý vị có thể trợ giúp quý vị.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect là một chương trình Medicare Advantage đặc biệt dành cho những cá nhân đủ điều kiện kép cho phép điều phối chăm sóc giữa các dịch vụ Medicare và Apple Health (Medicaid).

Một cá nhân đủ điều kiện kép có cả bảo hiểm Medicare và bảo hiểm Apple Health. Nếu quý vị là khách hàng đủ điều kiện kép, Medicare là bảo hiểm chính của quý vị cho các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị. Apple Health sẽ là bảo hiểm thứ cấp của quý vị. Những khách hàng đủ điều kiện kép cũng có bảo hiểm sức khỏe hành vi thông qua một kế hoạch chăm sóc có quản lý Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Quý vị có tùy chọn để chọn cùng một chương trình cho bảo hiểm D-SNP và BHSO của quý vị nếu quý vị sống ở một quận có cung cấp dịch vụ ghi danh tương thích. Việc ghi danh tương thích giúp các khách hàng đủ điều kiện kép quản lý các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi của họ theo một chương trình. Điều này giúp dễ tìm một nhà cung cấp hơn và điều phối các dịch vụ Medicare và Apple Health của quý vị.

Việc ghi danh vào Apple Health Medicare Connect thực hiện theo các dòng thời gian ghi danh mở của Medicare dưới đây:

- Giai Đoạn Ghi Danh Ban Đầu. Khi quý vị lần đầu đủ tiêu chuẩn tham gia Medicare, quý vị có thể tham gia một chương trình.
- Giai Đoạn Ghi Danh Mở. Từ ngày 15 tháng 10 – ngày 7 tháng 12 mỗi năm, quý vị có thể tham gia, chuyển đổi, hoặc rời khỏi một chương trình. Bảo hiểm của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 (miễn là chương trình nhận được yêu cầu của quý vị trước ngày 7 tháng 12).

- Giai Đoạn Ghi Danh Mở Medicare Advantage. Từ ngày 1 tháng 1 - 31 tháng 3 mỗi năm, nếu quý vị đã ghi danh tham gia Chương trình Medicare Advantage, quý vị có thể chuyển sang một Chương trình Medicare Advantage khác hoặc chuyển sang Original Medicare (và tham gia một chương trình thuốc riêng của Medicare) một lần trong thời gian này.

LƯU Ý: Quý vị chỉ có thể chuyển chương trình một lần trong khoảng thời gian này.

Xem bản đồ ghi danh tương thích trong [hướng dẫn khu vực dịch vụ](#) của chúng tôi để xem liệu sự sắp xếp tương thích có sẵn trong quận của quý vị hay không.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi là người Bản địa Mỹ/người Bản địa Alaska?

Người Bản địa Mỹ/người Bản địa Alaska đủ điều kiện kép có thể:

- Ghi danh vào chương trình Apple Health BHSO, hoặc
- Nhận bảo hiểm sức khỏe hành vi của Apple Health mà không có chương trình.

Có những ưu điểm và nhược điểm cho mỗi tùy chọn, tùy vào hoàn cảnh cá nhân của quý vị. Nhân viên phòng khám sức khỏe bộ lạc và phòng khám Người Da Đỏ đô thị quen thuộc với các lựa chọn này và có thể giúp quý vị lựa chọn. Tìm hiểu thêm về [bảo hiểm Apple Health dành cho người Bản địa Mỹ/Người bản địa Alaska](#).

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

Trong trường hợp cấp cứu

Gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất nếu quý vị gặp vấn đề sức khỏe đột ngột hoặc nghiêm trọng mà quý vị cho là cấp cứu.

Gọi cho chúng tôi ngay sau đó để cho chúng tôi biết rằng quý vị đã phải cấp cứu và nơi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Trong trường hợp cấp cứu, quý vị không cần có phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc. Khi cần cấp cứu, quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu nào.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Các ví dụ về khủng hoảng/khẩn cấp về sức khỏe hành vi có thể bao gồm khi có người:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Đe dọa hoặc nói về việc làm tổn thương hoặc tự tử và/hoặc giết người khác • Cảm thấy vô vọng • Cảm thấy giận dữ hoặc giận dữ không được kiểm soát • Cảm thấy bế tắc, như không có lối thoát • Tham gia vào các hành vi liều lĩnh | <ul style="list-style-type: none"> • Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không thể ngủ • Xa lánh bạn bè và gia đình • Gặp phải những thay đổi tâm trạng mạnh mẽ • Không thấy lý do gì để tiếp tục sống • Tăng sử dụng rượu hoặc ma túy |
|--|--|

Gọi cho đường dây khủng hoảng tại quận của quý vị dưới đây nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp phải khủng hoảng sức khỏe tâm thần.

- Để được trợ giúp ngay lập tức: gọi 911 đối với trường hợp khẩn cấp dọa mạng sống hoặc 988 đối với trường hợp khẩn cấp về sức khỏe tâm thần.
- Để được trợ giúp ngay lập tức về khủng hoảng sức khỏe tâm thần hay ý nghĩ tự tử: liên hệ với [Đường dây Lifeline Phòng Ngừa Tự Tử Quốc Gia 1-800-273-8255](tel:1-800-273-8255) (TRS: 1-800-799-4889) hoặc gọi hoặc nhắn tin 988. Đường dây này miễn phí, bảo mật và hoạt động 24/7/365. Quý vị cũng có thể quay số 988 nếu quý vị lo lắng về người thân có thể cần hỗ trợ khủng hoảng.

Đường Dây Trợ Giúp Phục Hồi Washington là đường dây giới thiệu và can thiệp khủng hoảng 24 giờ cho những người gặp khó khăn với các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và cờ bạc có vấn đề. Gọi hoặc nhắn tin 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (TTY), gửi email recovery@crisisclinic.org hoặc truy cập warecoveryhelpline.org. Thiếu niên có thể kết nối với bạn cùng trang lứa trong một số khung giờ nhất định: 1-866-833-6546, 866teenlink.org.

Số điện thoại của đường dây khủng hoảng của quận

Quý vị có thể gọi đường dây khủng hoảng tại địa phương để yêu cầu hỗ trợ cho quý vị, bạn bè hoặc người thân. Hãy xem số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng cấp quận trong bảng sau:

Vùng	Quận	Đường dây khủng hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877- 266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Kỳ vọng khi nào một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ gặp quý vị

Thời gian chờ để gặp nhà cung cấp phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Xem thời gian chờ dự kiến để gặp một nhà cung cấp dưới đây.

- Chăm sóc cấp cứu: Sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- Chăm sóc khẩn cấp: Thăm khám tại phòng mạch với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác của quý vị trong vòng 24 giờ.
- Chăm sóc định kỳ: Thăm khám tại phòng mạch với PCP của quý vị, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 10 ngày. Chăm sóc định kỳ được lên kế hoạch và bao gồm thăm khám nhà cung cấp thường xuyên đối với các vấn đề y tế không phải là khẩn cấp hoặc cấp cứu.

Liên hệ với chúng tôi nếu mất nhiều thời gian hơn thời gian trên để khám với một nhà cung cấp.

Thuốc theo toa

Thuốc theo toa sức khỏe hành vi không được chương trình BHSO của quý vị đài thọ. Thuốc theo toa được đài thọ như một phần quyền lợi sức khỏe thể chất của quý vị. Những người ghi danh có bảo hiểm Medicare Part D sẽ được tiếp cận bảo hiểm thuốc theo toa của họ thông qua chương trình Medicare Part D của họ. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm thuốc theo toa của quý vị.



Quyền lợi của quý vị

Quyền lợi được Molina Healthcare đài thọ

Phần này mô tả các quyền lợi và dịch vụ sức khỏe hành vi được Molina Healthcare đài thọ. Đây không phải là danh sách đầy đủ về các dịch vụ được bao trả. Hãy kiểm tra với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không được liệt kê. Quý vị có thể xem các quyền lợi và dịch vụ của chúng tôi tại MolinaHealthcare.com/WA.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả có thể cần có sự phê duyệt trước. Tất cả các dịch vụ không được đài thọ đều cần được chúng tôi phê duyệt trước. Các dịch vụ không được đài thọ thông qua Apple Health mà không có kế hoạch chăm sóc có quản lý cần được HCA phê duyệt trước.

Một số dịch vụ có số lần thăm khám giới hạn. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Gia Hạn Hạn Chế (LE) nếu quý vị cần thăm khám thêm. Yêu cầu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu Ngoại Lệ đối với Luật Lệ (ETR) nếu quý vị cần các dịch vụ không được đài thọ.

Hãy nhớ gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc kiểm tra danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi tại MolinaProviderDirectory.com/WA trước khi quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể yêu cầu PCP của mình giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Dịch vụ thông thường và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần ở bất cứ nơi đâu tại Hoa Kỳ.
Bệnh viện, dịch vụ nội trú và ngoại trú	Phải được chúng tôi phê duyệt đối với mọi dịch vụ chăm sóc không phải cấp cứu.
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp	Sử dụng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp khi quý vị có vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc ngay, nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.

Sức khỏe hành vi

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần.

Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm, hoặc hỗ trợ sức khỏe hành vi.

Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc chọn một nhà cung cấp từ danh mục nhà cung cấp của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Rối loạn sử dụng chất gây nghiện Dịch vụ điều trị (SUD)	Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Can thiệp sơ bộ và giới thiệu đến dịch vụ điều trị • Cá nhân, gia đình và nhóm trị liệu • Ngoại trú, tại cơ sở và nội trú • Dịch vụ điều trị thay thế thuốc phiện • Quản lý hồ sơ • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng • Kiểm soát các triệu chứng thiếu thuốc (cai nghiện)
Điều trị sức khỏe tâm thần	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được đài thọ khi được cung cấp trong Cơ Quan Sức Khỏe Hành Vi hoặc được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn viên sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép, hoặc nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép. Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá đầu vào, đánh giá và sàng lọc • Hỗ trợ đồng đẳng • Các biện pháp can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như: <ul style="list-style-type: none"> o Cá nhân, gia đình và nhóm trị liệu o Ngoại trú, tại cơ sở và nội trú • Các mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn • Dịch vụ xử lý khủng hoảng • Quản lý và theo dõi thuốc • Phối hợp chăm sóc và hội nhập cộng đồng
Cờ bạc có vấn đề Điều trị rối loạn Can thiệp	Dịch vụ được đài thọ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Dịch vụ trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm

Washington State Family Youth System Partner Round Table (FYSPRT) cung cấp một diễn đàn cho gia đình, thanh niên, hệ thống và cộng đồng để tăng cường các nguồn lực bền vững bằng cách cung cấp các phương pháp tiếp cận dựa trên cộng đồng nhằm giải quyết các nhu cầu sức khỏe hành vi cá nhân của trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình.

Truy cập trang web của Health Care Authority (HCA) để biết thêm thông tin: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Molina Healthcare có một số quỹ hạn chế của General Fund-State (GFS) có thể được sử dụng cho thành viên khi dịch vụ này không được Apple Health đài thọ. Tính sẵn có của các khoản tiền này không được đảm bảo, và sau khi hết thì các dịch vụ liên quan sẽ không có sẵn. Health Care Authority (HCA) đã chọn các mục đích sử dụng ưu tiên cho các khoản tiền này, phải đáp ứng

nhu cầu y tế và được yêu cầu bởi một nhà cung cấp có hợp đồng theo chính sách của Molina Healthcare. Quỹ GFS có thể được sử dụng cho các dịch vụ sau nếu có sẵn. Các dịch vụ ưu tiên hàng đầu bao gồm:

- Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD)
- Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Cá Nhân
- Dịch Vụ Tại Cơ Sở, bao gồm nhưng không giới hạn: Chỗ ăn và chỗ ở trong các môi trường chuyển hướng bệnh viện, môi trường tại cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần hoặc cơ sở Đánh Giá và Điều Trị độc lập
- Điều Trị Cường Độ Cao, bao gồm các dịch vụ và hỗ trợ của Chương Trình Quyết Đoán Điều Trị tại Cộng Đồng (PACT) không phải Medicaid
- Xét nghiệm phân tích nước tiểu
- Biện pháp Can thiệp Trị liệu cho trẻ em
- Dịch Vụ Cai Rượu
- Quản lý Hồ sơ Phục hồi Chức năng

Vui lòng hỏi nhà cung cấp của quý vị để biết các dịch vụ bổ sung có được cung cấp hay không (nếu có sẵn nguồn lực).

Dịch vụ tại phòng thí nghiệm

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ tại phòng thí nghiệm	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự phê duyệt trước.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi được hưởng quyền lợi chăm sóc sức khỏe có tên là Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). EPSDT bao gồm đầy đủ các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị.

Một số quyền lợi sức khỏe hành vi được bảo hiểm thông qua Molina Healthcare và một số được bảo hiểm bởi bảo hiểm Apple Health mà không có chương trình chăm sóc có quản lý (khoản phí cho dịch vụ). Hãy gọi cho chúng tôi nếu có thắc mắc.

Khám sàng lọc được Apple Health đài thọ trực tiếp và có thể giúp xác định các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất, hành vi hoặc phát triển tiềm năng có thể cần được chẩn đoán và điều trị bổ sung.

EPSDT bao gồm bất kỳ xét nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện một tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi, cũng như các dịch vụ bổ sung cần thiết để hỗ trợ một đứa trẻ bị chậm phát triển.

Các dịch vụ này nhằm giữ cho các bệnh trạng không trở nặng và làm chậm tốc độ ảnh hưởng đến vấn đề chăm sóc sức khỏe của trẻ em. EPSDT khuyến khích trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận sớm và liên tục với dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

Chương Trình Hỗ Trợ Điện Thoại Thông Minh*
Thành viên đủ điều kiện có thể nhận được chương trình dịch vụ độc quyền Molina này, miễn phí cho quý vị, bao gồm:

- Gọi không giới hạn
- Nhắn tin không giới hạn
- Gọi quốc tế**

Molina đang hợp tác với TruConnect trong chương trình hỗ trợ này.



Đăng ký ngay hôm nay! Hãy truy cập TruConnect.com/Molina hoặc gọi 1-844-700-0795 (TTY 711).

*Quyền lợi này dành cho các thành viên đủ điều kiện hưởng các quyền lợi của Chương Trình Kết Nối Lifeline và Giá Cả Vừa Phải (ACP) của FCC.

**Dành riêng cho các thành viên của Molina: Các quốc gia lựa chọn bao gồm Mexico, Canada, Trung Quốc, Hàn Quốc và Việt Nam.

Ứng Dụng Pyx Health (giúp giảm cô đơn và lo âu)

Không ai nên một mình vượt qua những thử thách trong cuộc sống. Đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp cho các thành viên ứng dụng Pyx Health. Cảm thấy tốt hơn mỗi ngày với sự đồng hành và hài hước thông qua sự hỗ trợ của công nghệ và một nhân viên đầy tình thương.

- Tìm kiếm "Pyx Health" trong Apple App Store hoặc Google Play Store
- Đến địa chỉ HiPyx.com
- Gọi 1-855-499-4777 (TTY 711)

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Ứng dụng BeMe (giúp điều hướng cảm xúc)

BeMe là một ứng dụng chăm sóc sức khỏe tâm thần được xây dựng cho thanh thiếu niên (từ 13-19 tuổi) để giúp kiểm soát cảm xúc và thử thách (ví dụ căng thẳng ở trường, xây dựng lòng tự trọng, phát triển thói quen lành mạnh, cải thiện mối quan hệ và giao tiếp và khắc phục bắt nạt). Ứng dụng có thể cung cấp dịch vụ huấn luyện trực tiếp và hỗ trợ khủng hoảng nếu cần.

Tìm kiếm ứng dụng "BeMe" trong Apple App Store hoặc Google Play Store và tải về, hoặc bạn có thể quét mã QR này.



Molina Help Finder

Nhận trợ giúp tìm kiếm các nguồn lực cho các dịch vụ như nhà ở, đào tạo việc làm, giao thông, giáo dục và nhiều hơn nữa. Truy cập MolinaHelpFinder.com.

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

Chuyển tiếp khi ra khỏi nơi giam giữ

Molina Healthcare of Washington có một đội ngũ tận tâm để chuyển tiếp và điều phối chăm sóc cho tất cả các thành viên bị giam giữ trong nhà tù của thành phố và quận, các cơ sở của Sở Cải Huấn và các cơ sở giáo dục và phục hồi Vị Thành Niên. Sau khi được thông báo, nhân viên quản lý hồ sơ sẽ điều phối chăm sóc với thành viên, nhân viên nhà tù và các đối tác đồng minh để phối hợp lên kế hoạch tái hòa nhập, cung cấp hỗ trợ tài nguyên, và đảm bảo họ có sự chuyển tiếp suôn sẻ trở lại với cộng đồng.

Điều phối chăm sóc chuyển tiếp sẽ được cung cấp trong thời gian giam giữ, và ít nhất là 30 ngày đầu tiên sau khi bị giam giữ hoặc khi cần khi thả thành viên và có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

- Hỗ trợ thành viên trong việc đưa đón đến các buổi hẹn
- Xây dựng sự chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế và/hoặc hành vi
- Cung cấp các nguồn trợ giúp về nhà ở
- Hỗ trợ việc làm khi cần
- Các dịch vụ hỗ trợ khác theo yêu cầu

Các dịch vụ điều phối chăm sóc bổ sung bao gồm đảm bảo không có sự chậm trễ hoặc khoảng trống trong chăm sóc bằng cách đẩy nhanh ủy quyền dịch vụ và thuốc men khi cần.

Quản lý hồ sơ

Các dịch vụ quản lý hồ sơ được cung cấp bởi y tá và nhân viên xã hội, những người giúp thành viên kiểm soát các bệnh mạn tính và những rào cản cản trở việc tự chăm sóc. Người quản lý hồ sơ có thể trợ giúp bằng cách:

- Điều phối chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị
- Giới thiệu quý vị nhận các dịch vụ cần thiết
- Kết nối bạn với các nguồn lực cộng đồng
- Cung cấp huấn luyện và giáo dục về sức khỏe
- Giúp kiểm soát các tình trạng sức khỏe của quý vị

Molina Healthcare muốn tìm hiểu về các thành viên của mình và cung cấp các dịch vụ quản lý hồ sơ càng sớm càng tốt, cho những người cần dịch vụ đó. Các thành viên ghi danh vào quản lý hồ sơ cần phải nhận được cuộc gọi từ nhóm của chúng tôi trong 60 ngày đầu tiên sau khi ghi danh để đặt câu hỏi sàng lọc (còn gọi là Đánh Giá Sức Khỏe). Nếu chúng tôi không thể liên lạc với quý vị qua điện thoại, chúng tôi sẽ gửi bản Đánh Giá Sức Khỏe qua thư đến nhà của quý vị. Quý vị có thể điền thông tin và gửi lại qua thư trong phong bì có sẵn (không cần bưu phí), gọi lại cho chúng tôi hoặc truy cập trực tuyến tại [MyMolina.com](https://www.molinahc.com) để hoàn thành đánh giá

Các dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp

Quản lý hồ sơ phức tạp là một dịch vụ để giúp các thành viên có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc nhiều nhận được chăm sóc và dịch vụ. Những người quản lý hồ sơ sẽ giúp điều phối hoạt động chăm sóc của quý vị, với trọng tâm là mục tiêu của quý vị. Người đại diện chương trình

có thể đề nghị quản lý hồ sơ dựa trên các câu hỏi đã được trả lời trong lần sàng lọc sức khỏe đầu tiên (Đánh Giá Sức Khỏe) khi ghi danh. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý hồ sơ cho chính mình và cho người thân bất cứ lúc nào. Những người khác, chẳng hạn như các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu quý vị đến quản lý hồ sơ. Các dịch vụ quản lý hồ sơ này phải có sự đồng ý của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi 1-800-869-7165 (TTY 711).

Chương Trình Health Home

Health Home là gì?

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ Health Home, quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi và thư chào mừng mô tả chương trình và dịch vụ. Một điều phối viên chăm sóc sẽ sẵn sàng gặp quý vị và trực tiếp cung cấp các dịch vụ Health Home cho quý vị.

Ai đủ điều kiện nhận các dịch vụ Health Home?

Các dịch vụ Health Home dành cho các thành viên của Apple Health, những người cần được hỗ trợ quản lý các bệnh trạng mạn tính của họ và giúp điều phối chăm sóc giữa các nhà cung cấp và các dịch vụ cộng đồng. Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe xác định ai đủ điều kiện nhận các dịch vụ Health Home.

Health Home không phải là một cơ sở. Đó là một tập hợp dịch vụ phối hợp chăm sóc. Những dịch vụ này bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện,
- Điều phối chăm sóc và nâng cao sức khỏe,
- Lập kế hoạch chuyển tiếp toàn diện – nhận trợ giúp khi quý vị xuất viện từ một bệnh viện hay một tổ chức khác như dưỡng đường,
- Các dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình - trang bị kiến thức cho gia đình, bạn bè và người chăm sóc trong việc cung cấp sự hỗ trợ để đạt được các mục tiêu sức khỏe của quý vị,



- Giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng và xã hội, và
- Hỗ trợ đối với các bệnh trạng mạn tính và trợ giúp trong việc đạt được các mục tiêu sức khỏe của quý vị.

Điều này ảnh hưởng thế nào đến bảo hiểm hiện tại của quý vị?

- Quyền lợi bảo hiểm Apple Health hiện tại của quý vị không thay đổi, bao gồm quyền kháng nghị
- Quý vị có thể giữ nguyên các nhà cung cấp hiện có của quý vị
- Các dịch vụ điều phối chăm sóc Health Home là các quyền lợi bổ sung tự nguyện miễn phí cho quý vị

Các dịch vụ Apple Health được đài thọ mà không có chương trình chăm sóc có quản lý

Bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (phí cho dịch vụ) hoặc các chương trình dựa trên cộng đồng khác bao trả các quyền lợi và dịch vụ được liệt kê dưới đây ngay cả khi quý vị ghi danh với chúng tôi. Chúng tôi sẽ điều phối với PCP của quý vị để giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Quý vị sẽ cần phải sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của mình cho tất cả các dịch vụ.

Gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây. Xem bảo hiểm Apple Health mà không có tập sách chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách dịch vụ đầy đủ: ca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ xe cứu thương (Đường không)	Tất cả dịch vụ vận chuyển cứu thương đường không được cung cấp cho Apple Khách hàng y tế, bao gồm những người đã ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch vụ xe cứu thương (Đường bộ)	Tất cả các dịch vụ vận chuyển cứu thương đường bộ, cấp cứu và không phải cấp cứu được cung cấp cho khách hàng của Apple Health, bao gồm những người đã ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch vụ xử lý khủng hoảng	Dịch vụ xử lý khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ quý vị, dựa trên nơi quý vị sống. Gọi 911 trong trường hợp khẩn cấp đe dọa mạng sống hoặc 988 trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe tâm thần. Xem trang 21 để biết các số trong khu vực của quý vị. Đối với Đường Dây Lifeline Phòng Ngừa Tự Tử Quốc Gia: Gọi hoặc nhắn tin 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, Người dùng TTY 1-206-461-3219. Đối với khủng hoảng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần, vui lòng gọi cho tổ chức Dịch Vụ Hành Chính Sức Khỏe Hành Vi (BH-ASO). Có thể tìm thấy số điện thoại ở trang 21 hoặc tại: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines .

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản Bước Đầu (MSS), Quản Lý Hồ Sơ Trẻ Sơ Sinh (ICM), và Giáo Dục Về Sinh Con (CBE)	<p>MSS cung cấp cho các cá nhân đang mang thai và hậu sản các dịch vụ giáo dục và sức khỏe phòng ngừa tại nhà hoặc văn phòng để giúp có thai kỳ khỏe mạnh và em bé khỏe mạnh.</p> <p>ICM giúp các gia đình có trẻ em không quá một tuổi tìm hiểu và cách sử dụng, các nguồn lực y tế, xã hội, giáo dục cần thiết và các nguồn lực khác trong cộng đồng để em bé và gia đình có thể phát triển mạnh.</p> <p>CBE cung cấp cho các cá nhân có thai và các lớp nhóm người hỗ trợ của họ khi được giảng dạy bởi một nhà cung cấp CBE được HCA phê duyệt.</p> <p>Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo trong thai kỳ, dinh dưỡng, cho con bú, kế hoạch sinh con, những gì mong đợi trong quá trình chuyển dạ và sinh con, và an toàn cho trẻ sơ sinh. Đối với các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, truy cập, hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
Tâm Thần Nội Trú Chăm sóc trẻ em	Gọi cho chúng tôi để được trợ giúp trong việc tiếp cận các dịch vụ này.
Sử dụng chất gây nghiện Chương trình Người Có Thai (SUPP)	Chương Trình SUPP là chương trình nằm viện nội trú dành cho những người có thai có nhu cầu y tế và tiền sử sử dụng chất gây nghiện. Mục đích của chương trình là để giảm thiểu tổn hại cho mẹ sinh nở và em bé chưa sinh của họ bằng cách cung cấp quản lý hội chứng cắt cơn và ổn định y tế và điều trị trong khuôn khổ bệnh viện. Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, hãy truy cập hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program .
Phương tiện đưa đón đối với các buổi hẹn y tế không phải cấp cứu	Apple Health thanh toán cho dịch vụ vận chuyển đến và rời khỏi các buổi hẹn khám sức khỏe không phải cấp cứu. Hãy gọi nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển (bên trung gian) tại khu vực của quý vị để tìm hiểu về dịch vụ và các giới hạn. Bên trung gian tại khu vực của quý vị sẽ sắp xếp phương án vận chuyển phù hợp và tiết kiệm nhất cho quý vị. Một danh sách các nhà môi giới có thể được tìm thấy tại hca.wa.gov/transportation-help .

Các dịch vụ bị loại trừ (không được bảo hiểm)

Các dịch vụ sau đây không được chúng tôi hoặc Apple Health đài thọ mà không có kế hoạch chăm sóc có quản lý. Nếu sử dụng bất kỳ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải tự trả tiền. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thuốc thay thế	Hành nghề chữa bệnh theo tôn giáo, chữa bệnh bằng đức tin, liệu pháp thảo dược, hoặc liệu pháp vi lượng đồng căn.
Tư vấn hôn nhân và trị liệu giới tính	
Vật dụng tiện nghi cá nhân	
Các dịch vụ không được pháp luật liên bang hay tiểu bang cho phép và các lãnh thổ và tài sản của họ	Lãnh thổ Hoa Kỳ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Quần đảo Virgin thuộc Mỹ • Quần đảo Bắc Mariana • Samoa Mỹ
Dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	

Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị



Ứng dụng di động My Molina

Tải xuống ứng dụng thành viên của chúng tôi và thông tin sức khỏe của quý vị sẽ ở trong lòng bàn tay quý vị.

Để dàng tìm các nhà cung cấp mới, xem thẻ ID của quý vị, xem kế hoạch điều trị của quý vị và nhiều thứ khác!

Để tải xuống ứng dụng, hãy truy cập Apple App Store hoặc Google Play Store; hoặc quét mã QR dưới đây.



MyMolina.com

Nếu quý vị muốn sử dụng máy tính để bàn, hãy truy cập MyMolina.com, cổng thông tin thành viên an toàn của chúng tôi, để dễ dàng nhận được thẻ ID mới, yêu cầu người quản lý hồ sơ, xem thông tin sức khỏe và hơn thế nữa.

Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp của quý vị, chương trình sức khỏe, hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào

Quý vị hoặc người đại diện ủy quyền của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Việc này được gọi là khiếu nại. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp đơn khiếu nại. Để nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc gửi thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Thư tín: Molina Healthcare
 Attention: Member Appeals
 P.O. Box 4004
 Bothell, WA 98041-4004

Khiếu nại hoặc phàn nàn có thể là về:

- Vấn đề với phòng khám bác sĩ của quý vị.
- Việc nhận được hóa đơn từ bác sĩ của quý vị.
- Bị gửi đến dịch vụ thu tiền do một hóa đơn y tế chưa thanh toán.
- Chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc cách quý vị được đối xử.
- Dịch vụ do bác sĩ hoặc chương trình sức khỏe cung cấp.
- Bất kỳ vấn đề nào khác mà quý vị gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Trong vòng 2 ngày làm việc, chúng tôi phải liên hệ qua thư hoặc điện thoại để báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị. Chúng tôi phải giải quyết khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể, nhưng không được quá 45 ngày. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi để yêu cầu một bản sao miễn phí về chính sách khiếu nại của chúng tôi.

Những người ủng hộ sức khỏe hành vi (trước đây gọi là Ombuds)

Người ủng hộ sức khỏe hành vi là người có thể sẵn sàng cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật với việc giải quyết những mối quan ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể giúp giải quyết quan ngại của quý vị nếu quý vị có khiếu nại, kháng nghị hoặc điều trần công bằng về sức khỏe hành vi. Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi độc lập trong chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Hỗ trợ được cung cấp bởi một người có dịch vụ sức khỏe hành vi, hoặc một người có thành viên gia đình có các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Sử dụng các số điện thoại dưới đây để liên lạc với một Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi trong khu vực của quý vị.

Tiếp cận tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email cho Văn Phòng Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi tại info@obhadvocacy.org.

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

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

Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính

Từ chối là khi chương trình sức khỏe của quý vị không chấp thuận hoặc thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu. Khi từ chối dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị để thông báo lý do. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Trong thư, quý vị có thể tìm thấy thông tin về quyền của mình cũng như cách để làm đơn kháng nghị.

Quý vị có quyền đề nghị xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng quyết định đó không chính xác, không phải tất cả thông tin y tế đã được xem xét hoặc quý vị cho rằng quyết định đó cần được người khác xem xét.

Kháng nghị là khi quý vị đề nghị chúng tôi xem xét lại trường hợp của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể làm đơn kháng nghị cho một dịch vụ đã bị từ chối. Quý vị có thể gọi hoặc viết thư để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị phải thông báo cho chúng tôi về kháng nghị của mình trong vòng 60 ngày kể từ ngày bị từ chối. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng nghị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi, hoặc một người khác có thể kháng nghị cho quý vị nếu quý vị ký tên để nói rằng quý vị đồng ý với kháng nghị. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng nghị nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ mà quý vị đang được nhận trong khi chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị trong vòng năm ngày. Thông thường, chúng tôi sẽ xem xét và trả lời đơn kháng nghị của quý vị trong vòng 14 ngày. Nếu cần thêm thời gian để đưa ra quyết định, chúng tôi phải thông báo với quý vị. Phải đưa ra quyết định kháng nghị trong vòng 28 ngày.

Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản. Gửi yêu cầu kháng nghị bằng văn bản đến Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, qua Fax 1-877-814-0342 hoặc qua email tại WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng nghị. Để yêu cầu kháng nghị bằng lời, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị tiếp tục nhận được dịch vụ trong quá trình kháng nghị và kháng nghị của quý vị bị bác, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ quý vị nhận được.

Nếu khẩn cấp. Đối với các bệnh trạng khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng nghị nhanh (nhanh) bằng cách gọi cho chúng tôi. Nếu bệnh trạng của quý vị buộc phải như vậy thì chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị trong vòng ba ngày. Để yêu cầu kháng nghị nhanh, quý vị hãy cho chúng tôi biết lý do. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, kháng nghị của quý vị sẽ được xem xét trong cùng một khung thời gian nêu trên. Nếu từ chối yêu cầu kháng nghị nhanh của quý vị, chúng tôi phải tìm cách thông báo nhanh bằng miệng cho quý vị. Quý vị có thể làm đơn khiếu nại nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi về việc thay đổi yêu cầu kháng nghị của quý vị từ nhanh thành tiêu chuẩn. Chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu kháng nghị nhanh của quý vị để chúng tôi có thể giải thích lý do và giúp trả lời bất kỳ thắc mắc nào. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản qua thư trong vòng hai ngày kể từ khi có quyết định.

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

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

Để yêu cầu điều trần hành chính, quý vị sẽ cần phải thông báo cho Office of Administrative Hearings rằng Molina Healthcare có liên quan; lý do phiên điều trần; dịch vụ nào bị từ chối; ngày bị từ chối; và ngày mà kháng nghị đã bị từ chối. Đồng thời, hãy nhớ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của quý vị.

Nộp yêu cầu điều trần bằng cách:

1. Gọi cho Office of Administrative Hearings (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271,
Hoặc
2. Viết thư tới:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Quý vị có thể thuê luật sư hoặc nhờ một người khác đại diện tại phiên điều trần. Nếu quý vị cần giúp tìm một luật sư, hãy truy cập nwjustice.org hay gọi cho đường dây NW Justice CLEAR theo số 1-888-201-1014.

Thẩm phán điều trần hành chính sẽ gửi thông báo cho quý vị để giải thích về quyết định của họ. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định tại phiên điều trần, quý vị có quyền kháng nghị quyết định trực tiếp tới Hội Đồng Kháng Nghị của HCA hoặc bằng cách yêu cầu một Tổ chức Xem Xét Độc Lập (IRO) xem xét trường hợp của quý vị.

Thời hạn quan trọng: Quyết định của phiên điều trần sẽ trở thành lệnh cuối cùng trong vòng 21 ngày kể từ ngày gửi thư nếu quý vị không có hành động nào để kháng nghị quyết định điều trần.

Nếu không đồng ý với quyết định tại phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh Giá Độc Lập. Quý vị không cần được xem xét độc lập và có thể bỏ qua bước này và yêu cầu đánh giá từ Hội Đồng Kháng Nghị của HCA.

IRO là xét duyệt độc lập của một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu IRO xem xét trong vòng 21 ngày sau khi quý vị nhận được thư quyết định điều trần. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi bất kỳ thông tin bổ sung nào trong vòng năm ngày kể từ khi yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của IRO.

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Thư tín: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của IRO, quý vị có thể đề nghị có một thẩm phán xét duyệt từ Hội Đồng Kháng Nghị của HCA để xem xét trường hợp của quý vị. Sau khi nhận được thư thông báo quyết định của IRO, quý vị chỉ có 21 ngày để yêu cầu xem xét lại. Quyết định của thẩm phán xem xét là cuối cùng. Để yêu cầu thẩm phán xem xét lại trường hợp của quý vị:

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

Quyền của quý vị

Khi tham gia chương trình, quý vị có quyền:

- Đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm cả việc từ chối điều trị. Điều này bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi.
- Được thông báo về tất cả các lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị.
- Lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử tôn trọng và đàng hoàng. Không được phép phân biệt đối xử. Không ai có thể bị đối xử khác biệt hoặc không công bằng vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, sở thích tình dục, độ tuổi, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc khuyết tật của họ.
- Nói chuyện thoải mái về chăm sóc sức khỏe của quý vị và mối quan ngại mà không có kết quả xấu.
- Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và thông tin về việc chăm sóc của quý vị được giữ bí mật.

- Yêu cầu và nhận bản sao y bạ của quý vị.
- Yêu cầu và chỉnh sửa y bạ của quý vị khi cần.
- Yêu cầu và nhận thông tin về:
 - o Dịch vụ được bảo hiểm và chăm sóc sức khỏe của quý vị.
 - o Nhà cung cấp của quý vị và cách giới thiệu được thực hiện đến các bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp khác.
 - o Cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp của quý vị cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.
 - o Tất cả các lựa chọn chăm sóc và lý do quý vị nhận được một số loại chăm sóc nhất định.
 - o Làm thế nào để được trợ giúp trong việc nộp đơn khiếu nại hoặc khiếu nại về chăm sóc của quý vị hoặc trợ giúp trong việc yêu cầu xem xét từ chối dịch vụ hoặc kháng nghị.
 - o Cơ cấu tổ chức của chúng tôi bao gồm các chính sách và thủ tục, hướng dẫn thực hành và cách đề xuất thay đổi.
- Nhận các chính sách, quyền lợi, dịch vụ của chương trình và Quyền và Trách Nhiệm của Thành Viên ít nhất hàng năm.
- Đưa ra khuyến nghị về quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của Molina Healthcare.
- Nhận danh sách các số điện thoại xử lý khủng hoảng.
- Nhận trợ giúp hoàn thành các mẫu đơn chỉ thị trước về tâm thần hoặc y tế.

Trách nhiệm của quý vị

Khi tham gia chương trình, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với các nhà cung cấp của quý vị về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe và sức khỏe của quý vị.
- Trợ giúp đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm việc từ chối điều trị.
- Hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia các mục tiêu điều trị đã đồng ý nhiều nhất có thể.
- Cung cấp cho các nhà cung cấp của quý vị và Molina Healthcare thông tin đầy đủ về sức khỏe của quý vị.
- Làm theo hướng dẫn của nhà cung cấp của quý vị để được chăm sóc mà quý vị đã đồng ý.
- Giữ các cuộc hẹn và đúng giờ. Gọi điện cho văn phòng nhà cung cấp nếu quý vị sẽ bị muộn hoặc nếu quý vị phải hủy cuộc hẹn.
- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin mà họ cần để được chi trả cho việc cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID thành viên Molina Healthcare của quý vị khi đến tất cả các cuộc hẹn khám của quý vị.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ được bảo hiểm.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương Trình Xem Xét và Điều Phối Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định

một PCP, một hiệu thuốc, một bác sĩ kê toa cho các chất bị kiểm soát, và một bệnh viện để chăm sóc không phải cấp cứu. Quý vị phải ở lại trong cùng chương trình trong ít nhất 12 tháng.

- Thông báo cho HCA nếu gia đình quý vị có những thay đổi về quy mô hoặc hoàn cảnh, chẳng hạn như mang thai, sinh em bé, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ, hoặc quý vị đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.
- Gia hạn bảo hiểm hàng năm bằng cách sử dụng Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org, và báo cáo những thay đổi đối với tài khoản của quý vị chẳng hạn như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh nở, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ và trở thành đủ điều kiện để được bảo hiểm Medicare hoặc bảo hiểm khác.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước là gì?

Chỉ thị trước có tác dụng ghi lại những lựa chọn chăm sóc sức khỏe của quý vị thành văn bản. Chỉ thị trước sẽ nói với bác sĩ và gia đình quý vị:

- Loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hoặc không muốn nếu:
 - o Quý vị mất ý thức.
 - o Quý vị không còn có thể đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe.
 - o Quý vị không thể cho bác sĩ hoặc gia đình quý vị biết rằng quý vị muốn loại dịch vụ chăm sóc nào.
 - o Quý vị muốn hiến tặng (các) nội tạng của quý vị sau khi qua đời.
 - o Quý vị muốn người khác quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Có chỉ thị trước có nghĩa là người thân hoặc bác sĩ của quý vị có thể thay mặt quý vị đưa ra lựa chọn y tế dựa trên mong muốn của quý vị. Có ba loại chỉ thị trước tại Tiểu Bang Washington:

1. Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe lâu dài. Giấy này đề nghị một người khác đưa ra các quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự mình đưa ra các quyết định đó.
2. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (ý nguyện trị liệu). Tuyên bố bằng văn bản này cho mọi người biết liệu quý vị có muốn phương pháp điều trị kéo dài cuộc sống của quý vị hay không.
3. Yêu cầu hiến tặng.

Hãy trao đổi cặn kẽ với bác sĩ và người thân của quý vị. Quý vị có thể hủy chỉ thị trước bất cứ lúc nào. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc bệnh viện để tìm hiểu thêm thông tin về chỉ thị trước. Quý vị cũng có thể:

- Hỏi để xem các chính sách của chương trình sức khỏe của quý vị về các chỉ thị trước.
- Nộp đơn khiếu nại với Molina Healthcare hoặc HCA nếu không thực hiện theo chỉ thị của quý vị.

Mẫu Lệnh Bác Sĩ cho Điều Trị Duy Trì Mạng Sống (POLST) là dành cho bất cứ ai có bệnh trạng nặng và cần quyết định về điều trị duy trì mạng sống. Nhà cung cấp của quý vị có thể sử dụng mẫu đơn POLST để thể hiện mong muốn của quý vị dưới dạng y lệnh cụ thể và rõ ràng. Để tìm hiểu thêm về các chỉ thị trước, hãy liên hệ với chúng tôi.

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là văn bản pháp lý trình bày những mong muốn của quý vị trong trường hợp quý vị gặp vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần và cần sự giúp đỡ của người khác. Đó có thể là khi quý vị mất khả năng đưa ra quyết định hợp lý và/hoặc khi quý vị không thể giao tiếp bình thường.

Thông qua văn bản này, quý vị có thể cho người khác biết về mong muốn điều trị của quý vị và ủy quyền cho một người thay mặt quý vị đưa ra quyết định.

Nếu quý vị có chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ điều đó với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần để họ biết mong muốn của quý vị.

Làm cách nào để hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần?

Quý vị có thể nhận được bản sao của mẫu chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần và thêm thông tin về cách hoàn thành mẫu tại <https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives>.

Molina Healthcare, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị, hoặc Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi của quý vị cũng có thể giúp quý vị hoàn thành mẫu này. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Phòng ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Khi gian lận, lãng phí, và lạm dụng không được kiểm soát, nó làm tiêu tốn nhiều đô la đối với người đóng thuế. Những đồng đô la này có thể được sử dụng để bảo hiểm cho các phúc lợi và dịch vụ quan trọng của Apple Health trong cộng đồng. Khi ghi danh, quý vị đang ở một vị trí duy nhất để xác định các hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị thấy bất kỳ điều nào sau đây, vui lòng cho chúng tôi biết:

- Nếu có người nào đó đề nghị quý vị tiền hoặc hàng hóa để đổi lấy thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị hoặc nếu quý vị được đề nghị tiền hoặc hàng hóa để đổi lấy việc đến một cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị đã nhận được giải thích về các quyền lợi đối với hàng hóa hoặc dịch vụ mà quý vị không nhận được.
- Nếu quý vị biết có ai đó yêu cầu quyền lợi sai.
- Bất kỳ phương pháp nào khác mà quý vị biết được có vẻ là gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí.

Quý vị có thể báo cáo gian lận có hoặc không cần cung cấp tên của quý vị cho:

Đường Dây Cảnh Báo Tuân Thủ Molina Healthcare

- Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-866-606-3889
- Trực Tuyến: [MolinaHealthcareAlertLine.com](https://www.molinahealthcare.com/alertline)

Dịch Vụ Thành Viên của Molina Healthcare

- Số Điện Thoại Miễn Phí: 1-800-869-7165 (TTY 711)

Nhân Viên Tuân Thủ của Molina Healthcare

Molina Healthcare of Washington
 Attn: Compliance Officer
 P.O. Box 4004
 Bothell, WA 98041-4004

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Theo quy định của pháp luật, chúng tôi phải bảo vệ và bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các quyền lợi, tiến hành điều trị, thanh toán và thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì các lý do khác theo pháp luật cho phép và yêu cầu.

Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) dùng để chỉ thông tin sức khỏe chẳng hạn như y bạ bao gồm tên, số thành viên hoặc các mã định danh khác được chương trình sức khỏe sử dụng hoặc chia sẻ. Các chương trình sức khỏe và chương trình HCA chia sẻ PHI vì các lý do sau:

- Điều trị — Bao gồm giới thiệu giữa PCP của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
- Thanh toán — Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI để đưa ra quyết định về thanh toán. Điều này có thể bao gồm yêu cầu bồi thường, phê duyệt điều trị và quyết định về các nhu cầu y tế.
- Các hoạt động chăm sóc sức khỏe — Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu thanh toán của quý vị để cho quý vị biết về một chương trình sức khỏe có thể giúp quý vị.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không nhận được văn bản chấp thuận từ quý vị trong những trường hợp sau:

- Tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên gia đình, người thân khác và bạn bè cá nhân gần gũi của quý vị được phép nếu:
 - o Thông tin này có liên quan trực tiếp đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè với việc chăm sóc hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó; và quý vị đã đồng ý miệng với việc tiết lộ hoặc đã được trao cơ hội phản đối và đã không phản đối.
- Luật cho phép HCA hoặc Molina Healthcare sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị vì các lý do sau:
 - o Khi U.S. Secretary of the Department of Health and Human Services (DHHS) yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - o Sức Khỏe và An Toàn Công Cộng có thể bao gồm việc giúp các cơ quan y tế công cộng phòng ngừa hoặc kiểm soát dịch bệnh.
 - o Các cơ quan chính phủ có thể cần PHI của quý vị để kiểm toán hoặc các chức năng đặc biệt, chẳng hạn như các hoạt động an ninh quốc gia.
 - o Đối với nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được chấp thuận bởi một hội đồng xét duyệt riêng tư hoặc tổ chức.

- o Đối với các thủ tục tố tụng pháp lý, chẳng hạn như trả lời lệnh của tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc tang lễ hoặc cơ quan điều tra để giúp họ thực hiện công việc của họ.
- o Với việc thực thi pháp luật để giúp tìm một nghi phạm, nhân chứng, hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với các cơ quan có thẩm quyền pháp lý khác nếu chúng tôi tin rằng quý vị có thể là nạn nhân của lạm dụng, bỏ mặc, hoặc bạo lực gia đình.
- o Tuân thủ luật Thù Lao của Người Lao Động.

Chúng tôi phải có sự cho phép bằng văn bản đối với mọi lý do khác không được liệt kê ở trên. Quý vị có thể hủy bỏ văn bản chấp thuận mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, việc hủy bỏ của quý vị sẽ không áp dụng cho các hành động đã thực hiện trước khi hủy.

Quý vị có quyền xem xét và nhận bản sao Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) do chúng tôi giữ. Điều này có thể bao gồm các hồ sơ được sử dụng trong việc đưa ra yêu cầu bồi thường bảo hiểm và các quyết định khác với tư cách là thành viên Molina Healthcare. Quý vị sẽ cần phải yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu của Molina Healthcare để yêu cầu. Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu.

Lưu Ý Quan Trọng

Chúng tôi không có bản sao hoàn chỉnh của y bạ của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận bản sao hoặc thay đổi y bạ của mình, vui lòng liên lạc với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị. Nếu cho rằng chúng tôi đã vi phạm quyền riêng tư của quý vị đối với PHI của mình, quý vị có thể:

- Hãy gọi cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại việc nộp đơn khiếu nại của quý vị. Dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được sẽ không thay đổi dưới bất kỳ hình thức nào.
- Nộp đơn khiếu nại tới Văn Phòng Dân Quyền thuộc U.S. DHHS tại: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, hoặc gửi thư tới:

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

Hoặc:

Gọi đến số 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

LƯU Ý: Thông tin này chỉ là thông tin tổng quát. Chúng tôi được yêu cầu bảo mật PHI của quý vị và cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản hàng năm về các biện pháp bảo mật của chương trình và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo [Thông Báo Thực Thi Quyền Riêng Tư](#) của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004 hoặc gửi e-mail cho chúng tôi tại MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com để biết thêm thông tin.

