



Molina Healthcare Washington **Apple Health** Behavioral Health Services Only

Sổ tay người ghi danh năm **2023**

MolinaHealthcare.com





Your Extended Family.

**Non-Discrimination Notification
Molina Healthcare of Washington
Apple Health (Medicaid)**

Molina Healthcare of Washington, Inc. (“Molina”) complies with applicable Federal and Washington State civil rights laws that relate to health care services. Molina offers health care services to all members without regard to, and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual identity. Molina does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual orientation.

Molina also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, citizenship or immigration status, families with children, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
 - o Skilled sign language interpreters
 - o Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Written material translated in your language
 - o Material that is simply written in plain language

If you need these services, contact Molina Member Services at (800) 869-7165, TTY/TTD: 711.

If you believe that Molina has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY, 711.

You can also email your complaint to civil.rights@molinahealthcare.com; or fax your complaint to (800) 816-3778. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

If you send by mail, please mail your complaint to:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

You can also file a civil rights complaint with:

The U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal. This is available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> or by mail or phone at:

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)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

The Washington State Office of the Insurance Commissioner electronically through the Office of the Insurance Commissioner Complaint portal. This is available at <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> or by phone at 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Complaint forms are available at <https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaintinformation.aspx>.



Your Extended Family.

Non-Discrimination Tag Line– Section 1557
Molina Healthcare of Washington, Inc.
Apple Health (Medicaid)

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.

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, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ 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 ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 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 ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਿ ਰੇ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੱ ਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਿ 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 ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Mục lục

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare và Washington Apple Health	1
Thông tin liên hệ quan trọng	2
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi.....	2
Cách sử dụng sổ tay này	3
Bắt đầu	4
Quý vị sẽ cần 2 loại thẻ để sử dụng các dịch vụ: thẻ Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne..	4
1. Thẻ ID thành viên Molina Healthcare	4
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne	4
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới	5
Thay đổi chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi.....	5
Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân và bảo hiểm Molina Healthcare	5
Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi.....	6
Dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị.....	6
Dịch vụ mà quý vị có thể nhận được mà không cần giấy giới thiệu	7
Y tế từ xa/Thăm khám từ xa.....	7
Quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của Molina Healthcare và bệnh viện	8
Thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe hành vi.....	8
Chương trình Cải thiện chất lượng	8
Chương trình Quản lý dịch vụ	9
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và người Alaska bản xứ.....	9
Chương trình Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP).....	10
Chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi quý vị đang ở xa nhà.....	11
Trong trường hợp cấp cứu	11
Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt	11
Các kỳ vọng khi nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe sẽ thăm khám quý vị.....	12
Phúc lợi được Molina Healthcare bao trả	12
Dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu.....	13
Dịch vụ xét nghiệm	14
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em	15
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp.....	15
Các dịch vụ điều phối chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp	16

Dịch vụ bị loại trừ (không được bao trả).....	18
Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị.....	19
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình chăm sóc sức khỏe, hoặc bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc.....	19
Thanh tra viên	20
Thông tin quan trọng về việc từ chối, kháng cáo và điều trần hành chính	21
Quyền của quý vị.....	23
Trách nhiệm của quý vị	24
Chỉ thị trước.....	24
Chỉ thị trước là gì?	24
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần.....	25
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	25
Cách thức để tôi hoàn thành một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	25
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	25
Chúng tôi bảo vệ sự riêng tư của quý vị	26

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

Chào mừng quý vị!

Cảm ơn quý vị đã ghi danh vào Behavioral Health Services Only (BHSO) của Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với chương trình chăm sóc sức khỏe Molina Healthcare. Chúng tôi hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm BHSO cho quý vị. Sổ tay này cung cấp thêm thông tin chi tiết về các phúc lợi được bao trả và cách nhận dịch vụ.

Hầu hết khách hàng của Apple Health BHSO đều được ghi danh chung trình chăm sóc có quản lý. Điều này có nghĩa là Apple Health sẽ chi trả phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị. Bảo hiểm của quý vị là bảo hiểm cho dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Quý vị phải đến khám các nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare. Quý vị cần được phê duyệt trước để đến khám các nhà cung cấp ngoài mạng lưới chương trình của quý vị. Hầu hết các dịch vụ nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi sẽ không được bao trả trừ khi có phê duyệt trước.



Một số thành viên Apple Health có thể sử dụng Chương trình Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP). Đây là một loại chương trình Medicare Advantage đặc biệt dành cho các cá nhân đủ điều kiện kép, cho phép phối hợp 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 bảo hiểm 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 nêu lên mọi thắc mắc cho chúng tôi và yêu cầu trợ giúp đặt lịch hẹn. Đường dây điện thoại của chúng tôi sẵn sàng cho bất kỳ câu hỏi từ quý vị trước khi chúng tôi gọi cho quý vị. Gọi 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 điếc, điếc và mù hoặc khiếm thính, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi muốn tạo điều kiện tối đa để quý vị có thể tiếp cận các phúc lợi chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị cần bất cứ thông tin nào không phải bằng 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 hỗ trợ quý vị tìm nhà cung cấp nói được ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị có quyền sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi tham dự một cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe do Apple Health bao trả. Nhà cung cấp có trách nhiệm lên lịch hẹn phiên dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị. Khi đặt lịch hẹn, vui lòng cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết nếu quý vị cần phiên dịch viên.

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

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về dịch vụ phiên dịch viên của chúng tôi, vui lòng truy cập vào trang web MolinaHealthcare.com. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web Dịch vụ phiên dịch Health Care Authority (HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email đến Dịch vụ phiên dịch HCA tại interpretersvcs@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu thông tin hoặc nếu quý vị cần thông tin ở các định dạng khác. Nếu quý vị là người khuyết tật, mù hoặc thị lực hạn chế, điếc hoặc khiếm thính, hay không hiểu sổ tay này hoặc các tài liệu khác, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711). Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị các tài liệu ở định dạng khác hoặc biện pháp hỗ trợ bổ sung, như chữ

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

- Đường dây TTY (số điện thoại TTY của chúng tôi là 711).
- Thông tin bằng chữ in khổ lớn.
- Trợ giúp trong việc đặt lịch hẹn hoặc sắp xếp dịch vụ vận chuyển đến các cuộc hẹn.
- Tên và địa chỉ của các nhà cung cấp chuyên đáp ứng nhu cầu chăm sóc cụ thể.

Thông tin liên hệ quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của Dịch vụ khách hàng	Số điện thoại của 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
Dịch vụ khách hàng Apple Health của Health Care Authority (HCA)	Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều.	1-800-562-3022 TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai - Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều.	1-855-923-4633 TTY: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Quý vị nên viết ra tên và số điện thoại của nhà cung cấp để có thể nhanh chóng liên hệ. Chúng tôi sẽ đưa thông tin này lên trang web trong danh mục nhà cung cấp tại MolinaProviderDirectory.com/WA. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẵn lòng trợ giúp.



Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Tên	Số điện thoại
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của tôi là:		
Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của tôi là:		
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 cấu thành bất kỳ quyền hoặc lợi ích về mặt pháp lý nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này làm nguồn thông tin duy nhất về Apple Health. Sổ tay này chỉ nhằm cung cấp thông tin tổng quan về các phúc lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể tìm hiểu thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang điều luật và quy định của Health Care Authority trên Internet tại: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng sổ tay này

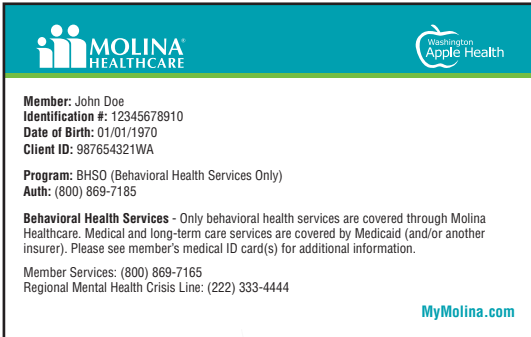
Sổ tay này hướng dẫn quý vị về các dịch vụ. Sử dụng bảng dưới đây để biết người để liên hệ khi có các câu hỏi.

Nếu quý vị có thắc mắc nào về ...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none"> Thay đổi hoặc hủy ghi danh chương trình Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) của quý vị (Trang 5) Cách nhận các dịch vụ được bao trả của Apple Health không có trong chương trình của quý vị (Trang 14) Thẻ dịch vụ ProviderOne (Trang 4) 	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cổng thông tin khách hàng của ProviderOne: www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi đến 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ được bao trả (Trang 12) Nộp đơn khiếu nại (Trang 19) Khiếu nại một quyết định của chương trình chăm sóc sức khỏe ảnh hưởng đến phúc lợi của quý vị (Trang 21) 	<p>Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711) hoặc truy cập vào MolinaHealthcare.com.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị (Sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích) (Trang 13) Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa (Trang 6) 	<p>Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp để chọn 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 MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi đến Đường dây y tá tư vấn 24/7 của Molina Healthcare theo số 1-888-275-8750 (TTY: 711).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Các thay đổi đối với tài khoản của quý vị, chẳng hạn như: <ul style="list-style-type: none"> Thay đổi địa chỉ, Thay đổi thu nhập, Tình trạng hôn nhân, Mang thai và Sinh hoặc nhận con nuôi. 	<p>Washington Healthplanfinder tại 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập vào: wahealthplanfinder.org.</p>

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần 2 loại thẻ để sử dụng các dịch vụ: thẻ Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne.

1. Thẻ ID thành viên của Molina Healthcare



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 nằm trên thẻ ID thành viên của quý vị. Gọi cho chúng tôi ngay nếu có thông tin nào không chính xác. Luôn mang theo thẻ ID của quý vị và xuất trình mỗi lần quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần phải chờ nhận được thẻ để đến khám nhà cung cấp hoặc mua thuốc theo toa. Hãy liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711) hoặc MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc trước khi thẻ của quý vị được gửi đến. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tình trạng đủ điều kiện bất kỳ lúc nào.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne



Thẻ dịch vụ ProviderOne sẽ được gửi cho quý vị 7 đến 10 ngày sau khi quý vị được xác định đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health. Đây là thẻ ID bằng nhựa có vẻ ngoài tương tự như thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy giữ thẻ này. HCA sẽ không tự động gửi cho quý vị thẻ mới nếu quý vị đã nhận thẻ trước đó. Quý vị có thể yêu cầu thẻ mới nếu cần. Mỗi người có mã số khách hàng ProviderOne riêng. Mang theo thẻ này khi quý vị đến cuộc hẹn với bác sĩ. Nhà cung cấp sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

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

Mã số khách hàng ProviderOne nằm ở mặt sau thẻ của quý vị. Mã này luôn có 9 chữ số và kết thúc bằng "WA". Xác nhận bảo hiểm đã bắt đầu hoặc chuyển chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị thông qua Cổng thông tin khách hàng ProviderOne tại www.waproviderone.org/client.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng có thể sử dụng ProviderOne để biết quý vị đã ghi danh Apple Health hay chưa.

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 của mình, thông tin không chính xác hoặc quý vị làm mất thẻ. Quý vị có thể yêu cầu một số cách thay thế:

- Truy cập vào trang web của Cổng thông tin khách hàng của ProviderOne tại: www.waproviderone.org/client.
- Gọi đến số điện thoại IVR miễn phí 1-800-562-3022, hãy thực hiện theo các hướng dẫn.
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
 - Chọn mục "Services Card" (Thẻ dịch vụ).

Thẻ mới sẽ được cấp miễn phí. Quý vị cần chờ 7-10 ngày để nhận thẻ mới qua đường bưu điện.

Thay đổi chương trình dịch vụ sức khỏe hành vi

Quý vị có quyền thay đổi chương trình Behavioral Health Services Only (BHSO) vào bất kỳ lúc nào. Thay đổi chương trình của quý vị có thể xảy ra ngay sau tháng 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.

Quý vị có một số cách để chuyển đổi chương trình của mình:

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Truy cập vào Cổng thông tin khách hàng của ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Chọn mục "Enroll/Change Health Plans" (Ghi danh/Thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe).
- Gọi HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Chúng tôi sẽ chuyển tiếp việc 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 tiếp chăm sóc y tế cần thiết để quý vị có thể tiếp tục nhận được dịch vụ quý vị cần.

LƯU Ý: Nếu được ghi danh vào chương trình Patient Review and Coordination (Đánh giá và Điều phối bệnh nhân) thì quý vị phải tiếp tục sử dụng chương trình chăm sóc sức khỏe đó trong một năm. Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển đi.

Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân cùng với bảo hiểm Molina Healthcare của quý vị

Một số người ghi danh có bảo hiểm y tế cá nhân. Chúng tôi sẽ làm việc với bảo hiểm khác để hỗ trợ bao trả một số khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và các dịch vụ mà bảo hiểm y tế cá nhân không bao trả.

Hãy đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare hoặc sẵn sàng gửi hóa đơn cho chúng tôi đối với mọi khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ hoặc dư nợ còn lại sau khi bảo hiểm chính chi trả hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị đã nhận. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được mọi chi phí không mong muốn. Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia Medicare, hãy nhớ rằng bác sĩ của quý vị phải gửi hóa đơn cho Medicare trước.

Trình mọi thẻ khi quý vị đi khám bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. Các thẻ này bao gồm:

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

Hãy liên hệ ngay với Molina Healthcare nếu:

- Bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị kết thúc,
- Bảo hiểm y tế cá 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 cá nhân của quý vị.

Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích (SUD). Hầu hết những thành viên dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể đã có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) từ một mạng lưới y tế khác, như Medicare, bảo hiểm y tế cá nhân, Indian Health Center (Trung tâm sức khỏe cho người Da đỏ) hoặc Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý (còn gọi là dịch vụ tự trả phí). Nếu cần, chúng tôi sẽ phối hợp các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị với PCP. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) nếu quý vị cần giúp đỡ.

Một trong các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ chăm sóc nhu cầu về sức khỏe hành vi của quý vị, bao gồm dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Chúng tôi sẽ điều phối các nhu cầu về sức khỏe hành vi của quý vị nếu quý vị cần tư vấn, kiểm tra hoặc cần gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi.

Cách nhận dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể tự giới thiệu hoặc yêu cầu Người quản lý hồ sơ hoặc PCP để được trợ giúp. Để tìm nhà cung cấp dịch vụ y tế hành vi trong mạng lưới của Molina:

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



Quý vị cũng có thể gọi bộ phận dịch vụ thành viên hoặc PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi. Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm chăm sóc sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. 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. Đây gọi là "phê duyệt trước" hoặc "cho phép trước". PCP của quý vị sẽ có thể cho quý vị biết những dịch vụ nào cần sự phê duyệt này hoặc quý vị có thể gọi Molina Healthcare để hỏi.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị sự chăm sóc cần thiết từ một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới Molina Healthcare nếu chúng tôi không có người phù hợp trong mạng lưới. Chúng tôi cần phải phê duyệt trước mọi buổi 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 cáo nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sắp xếp một người khác xem xét lại yêu cầu này. Hãy xem [trang 21](#) để biết thêm thông tin.

Nếu PCP hoặc Molina Healthcare giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và chúng tôi đã phê duyệt trước, thì quý vị không phải trả bất kỳ chi phí nào.

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

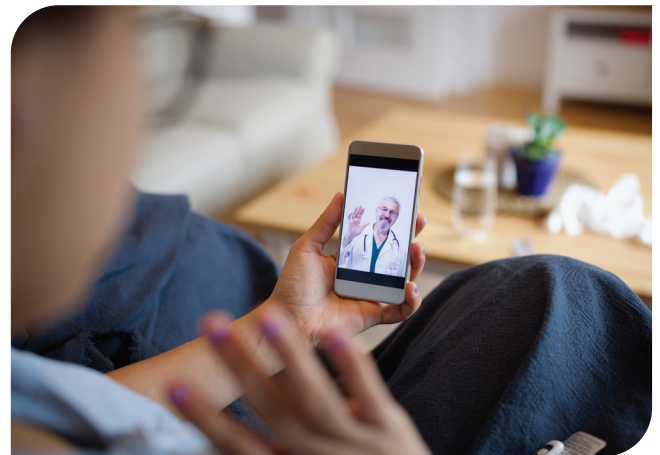
Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến khám nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, nếu quý vị cần:

- Dịch vụ ứng phó với khủng hoảng về sức khỏe hành vi bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ Đánh giá và Điều trị
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú (xem [trang 18](#) để biết các giới hạn)

Y tế từ xa/Thăm khám từ xa

Quý vị có thể thăm khám nhà cung cấp thông qua điện thoại hoặc máy tính thay vì đến cuộc hẹn trực tiếp. Cách này được gọi là thăm khám từ xa. Thăm khám từ xa (còn được gọi là y tế từ xa) phải là phương thức liên lạc bằng âm thanh hoặc âm thanh và video riêng tư, có thể tương tác theo thời gian thực.

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



Molina Healthcare bao trả các cuộc hẹn y tế từ xa/thăm khám từ xa khi các nhà cung cấp đối tác của chúng tôi đề xuất. Hỏi nhà cung cấp của quý vị xem họ có cung cấp cuộc hẹn trực tuyến hoặc qua điện thoại hay không. Tìm hiểu thêm tại MolinaProviderDirectory.com/WA.

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

HCA thanh toán trực tiếp cho một số dịch vụ và phúc lợi ngay cả khi quý vị đã tham gia vào một chương trình chăm sóc sức khỏe. Những phúc lợi này bao gồm:

- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn, và
- Dịch vụ dành cho người khuyết tật về phát triển.

Để nhận những phúc lợi này, quý vị chỉ cần có thẻ dịch vụ ProviderOne. PCP hoặc Molina Healthcare sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Hãy xem [trang 12](#) để biết thêm thông tin chi tiết về các phúc lợi được bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có câu hỏi về phúc lợi hoặc dịch vụ được liệt kê ở đây.

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

Quý vị phải sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cộng tác với Molina Healthcare. Chúng tôi cũng có bệnh viện và nhà thuốc để quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp danh mục chứa thông tin về nhà cung cấp, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi. Danh mục bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Chuyên môn, bằng cấp và giấy phép y tế.
- Trường y theo học, trình độ sau đại học và Bằng chứng nhận chuyên khoa.
- Ngôn ngữ mà các nhà cung cấp sử dụng.
- Mọi giới hạn về kiểu bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà nhà cung cấp tiếp nhận..
- Xác định các nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

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

Thanh toán cho các dịch vụ sức khỏe hành vi

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

- Quý vị nhận dịch vụ mà Apple Health không bao trả.
- Quý vị nhận một dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không biết tên chương trình chăm sóc sức khỏe của mình và nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị thăm khám không biết đơn vị cần lập hóa đơn.
 - Điều quan trọng là quý vị phải mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ chương trình chăm sóc sức khỏe của mình mỗi khi cần sử dụng dịch vụ.
- Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của chúng tôi và đó không phải là trường hợp cấp cứu hoặc đã được chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị phê duyệt trước.
- Quý vị không phải tuân theo các quy định của chúng tôi để nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị thanh toán các dịch vụ được bao trả. Hãy 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 để đảm bảo việc họ lập hóa đơn cho quý vị là chính xác.

Chương trình Cải thiện chất lượng

Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare hoạt động để đảm bảo rằng các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc chất lượng cao và dịch vụ hữu ích từ mạng lưới nhà cung cấp và chương trình chăm sóc sức khỏe.

Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare:

- Đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận đội ngũ chăm sóc sức khỏe có chuyên môn
- Đánh giá và hành động nếu có vấn đề với chất lượng chăm sóc đã được cung cấp

- Phản hồi và giải quyết các nhu cầu đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ của các thành viên của chúng tôi
- Thúc đẩy sự an toàn trong chăm sóc sức khỏe thông qua giáo dục cho các thành viên và nhà cung cấp của chúng tôi
- Đưa ra **Lời khuyên giữ gìn sức khỏe** để giúp các thành viên biết những dịch vụ nào cần thiết và thời điểm cần những dịch vụ này
- Cung cấp tài liệu **Hướng dẫn đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc** để hỗ trợ thành viên tiếp cận các chương trình và dịch vụ của chúng tôi
- Theo dõi và đánh giá hiệu quả của chúng tôi thông qua **HEDIS®** (Tập thông tin và Dữ liệu về hiệu quả chăm sóc sức khỏe).
 - HEDIS® là công cụ giúp so sánh nhiều khía cạnh về chất lượng chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như xét nghiệm sàng lọc để phòng bệnh và bảo vệ sức khỏe, quản lý bệnh tiểu đường, chăm sóc tiền sản và hậu sản cho phụ nữ mang thai, tiêm chủng cho trẻ em
- Đưa ra khảo sát cho thành viên để chúng tôi nắm bắt được trải nghiệm và mức độ hài lòng của thành viên đối với chương trình chăm sóc sức khỏe và nhà cung cấp. Loại khảo sát như vậy được gọi là **CAHPS®** (Đánh giá của người tiêu dùng về các hệ thống và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe).

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

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

Nếu quý vị muốn nhận bản sao miễn phí của báo cáo tiến trình hoặc mô tả Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare, hãy gọi cho Dịch vụ thành viên theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Chương trình Quản lý dịch vụ

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

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

Thông tin dành cho người Mỹ da đỏ và người Alaska bản địa

HCA mang lại cho người Mỹ da đỏ và người Alaska bản địa tại Washington cơ hội lựa chọn giữa Apple Health có dịch vụ chăm sóc có quản lý hoặc bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là dịch vụ tự trả phí). 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 HCA theo số 1-800-562-3022 khi có câu hỏi hoặc thay đổi ghi danh của quý vị. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất kỳ lúc nào, nhưng thay đổi sẽ không có hiệu lực cho đến tháng khả dụng tiếp theo.



Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ hoặc người Alaska bản xứ, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ (IHS), chương trình chăm sóc sức khỏe cho bộ lạc hoặc Chương trình Chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ tại thành thị (UIHP) như Ủy ban Sức khỏe cho người da đỏ tại Seattle hoặc Dự án Spokane của NATIVE. Nhà cung cấp tại những phòng khám này hiểu rõ về văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được kết nối hoặc kết hợp với một Người trợ giúp bộ lạc thông qua cơ sở IHS, chương trình chăm sóc sức khỏe bộ lạc hoặc UIHP, họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định.

Họ sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa. Các cơ quan có thể giúp quý vị quyết định chọn chương trình chăm sóc có quản lý hoặc bảo hiểm của Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, quý vị có thể yêu cầu sự hỗ trợ của nhân viên phụ trách bộ lạc hoặc nhân viên UIHP.

Chương trình Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP)

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 chương trình bảo hiểm chính cho các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị. Apple Health sẽ là chương trình bảo hiểm phụ của quý vị. Khách hàng đủ điều kiện kép cũng có chương trình chăm sóc sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc được quản lý Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Quý vị có thể chọn cùng một chương trình cho bảo hiểm D-SNP và BHSO nếu quý vị sống ở một hạt cho phép ghi danh đồng thời. Ghi danh đồng thời 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 quý vị dễ dàng tìm được nhà cung cấp và điều phối dịch vụ Medicare và Apple Health của mình.

Việc ghi danh vào D-SNP tuân theo các mốc thời gian ghi danh mở Medicare dưới đây:

- **Giai đoạn ghi danh ban đầu.** Khi quý vị đủ điều kiện hưởng Medicare lần đầu tiên, quý vị có thể tham gia một chương trình.
- **Giai đoạn ghi danh mở.** Từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 7 tháng 12 hàng năm, quý vị có thể tham gia, chuyển hoặc rời một chương trình. Chương trình bảo hiểm của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 (miễn là chương trình được yêu cầu trước ngày 7 tháng 12).
- **Giai đoạn ghi danh mở của Medicare Advantage.** Từ tháng 1 năm 1 đến tháng 3 năm 31 hàng năm, nếu quý vị đã ghi danh vào một Chương trình Medicare Advantage, quý vị có thể chuyển sang một chương trình Medicare Advantage khác hoặc chuyển sang Medicare Original (và tham gia một chương trình thuốc Medicare riêng biệt) 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 đồng thời trong [hướng dẫn khu vực dịch vụ](#) của chúng tôi để xem có ghi danh đồng thời tại hạt của quý vị hay không.

Nếu tôi là người Mỹ da đỏ/Alaska bản xứ thì sao?

Người Mỹ da đỏ/Alaska bản xứ đủ điều kiện kép có thể:

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

Mỗi chương trình có những ưu điểm và nhược điểm riêng, tùy theo hoàn cảnh cá nhân của quý vị. Phòng khám bộ lạc và nhân viên của phòng khám người Da đỏ đô thị biết rõ các lựa chọn này và có thể giúp quý vị lựa chọn. Tìm hiểu thêm [về bảo hiểm Apple Health dành cho người Mỹ da đỏ/Alaska bản xứ](#).

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

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 nghĩ là cấp cứu.

Gọi cho chúng tôi sớm nhất có thể sau đó để thông báo rằng quý vị đã phải cấp cứu và nơi quý vị được 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 cơ sở cấp cứu nào.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Ví dụ về các trường hợp khẩn cấp/khủng hoảng trong sức khỏe hành vi bao gồm, khi cá nhân:

- Đe dọa hoặc nói về việc làm tổn thương hoặc tự sát
- Cảm thấy vô vọng
- Cảm thấy tức giận hoặc giận dữ không kiểm soát được
- Cảm thấy bị mắc kẹt, giống như không có lối thoát
- Thực hiện các hành vi liều lĩnh
- Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không thể ngủ
- Xa lánh bạn bè và gia đình
- Trải qua các thay đổi tâm trạng kịch tính
- Không có lý do để sống
- Sử dụng rượu hoặc chất kích thích nhiều hơn

Gọi cho đường dây hỗ trợ khủng hoảng của hạt bên dưới nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.

- **Để được trợ giúp ngay lập tức:** Gọi 911 cho trường hợp cấp cứu đe dọa đến tính mạng hoặc 988 cho trường hợp cấp cứu về sức khỏe tâm thần.
- **Để được trợ giúp ngay lập tức khi gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần hoặc ý nghĩ tự sát:** Liên hệ [Đường dây hỗ trợ ngăn ngừa tự sát quốc gia](tel:1-800-273-8255) 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) hoặc gọi điện hoặc nhắn tin 988. Đường dây 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 yêu cần hỗ trợ về khủng hoảng.
- **Khủng hoảng sức khỏe hành vi:** Đường dây trợ giúp phục hồi của Washington là đường dây chuyển và can thiệp khủng hoảng 24 giờ dành cho những người đang vật lộn với các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích và đánh bạc. Hãy gọi tới số 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (TTY), gửi email đến recovery@crisisclinic.org, hoặc truy cập warecoveryhelpline.org. Thanh thiếu niên có thể kết nối với những thanh thiếu niên khác trong một số giờ cụ thể: 1-866-833-6546, 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt

Quý vị có thể gọi đường dây hỗ trợ khủng hoảng tại địa phương để yêu cầu hỗ trợ cho quý vị, bạn bè hoặc người thân. Hãy xem số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt dưới đây.

Khu vực	Hạt	Đường dây hỗ trợ khủng hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747

Khu vực	Hạt	Đường dây hỗ trợ khủng hoảng
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877- 266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Các kỳ vọng khi nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe thăm khám quý vị

Thời gian chờ để đến khám nhà cung cấp phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Xem thời gian chờ dự kiến để đến khám nhà cung cấp bên dưới.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Thăm khám tại văn phòng nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc định kỳ:** Thăm khám tại văn phòng nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 10 ngày. Chăm sóc định kỳ được lên kế hoạch và bao gồm các lần thăm khám định kỳ tại nhà cung cấp cho những mối lo ngại không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu.

Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị mất nhiều thời gian hơn thông tin ở trên để đến khám nhà cung cấp.

Thuốc theo toa

Thuốc theo toa của sức khỏe hành vi không được bao trả theo chương trình BHSO của quý vị. Thuốc theo toa được bao trả như một phần phúc lợi về sức khỏe thể chất của quý vị. Những người ghi danh có bảo hiểm Medicare Phần D sẽ tiếp cận bảo hiểm thuốc theo toa thông qua chương trình Medicare Phần D của họ. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có câu hỏi về bảo hiểm thuốc theo toa.

Phúc lợi Molina Healthcare bao trả

Phần này trình bày về các phúc lợi và dịch vụ sức khỏe hành vi được Molina Healthcare bao trả. 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 phúc lợi và dịch vụ của chúng tôi tại MolinaHealthcare.com.

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 bao trả đều cần chúng tôi phê duyệt trước. Các dịch vụ không được bao trả thông qua Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý phải 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 Mở rộng giới hạn (LE) nếu quý vị cần khám thêm. Yêu cầu nhà cung cấp của quý vị có ngoại lệ đối với quy tắc (ETR) nếu quý vị cần dịch vụ không được bao trả.

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

Dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần ở bất kỳ đâu trên toàn Hoa Kỳ.
Dịch vụ bệnh viện, nội trú và ngoại trú	Phải được chúng tôi phê duyệt đối với mọi dịch vụ chăm sóc không phải cấp cứu.
Chăm sóc khẩn cấp	Sử dụng chăm sóc khẩn cấp khi quý vị có vấn đề về sức khỏe hành vi cần được chăm sóc ngay lập tức, nhưng tính mạng của quý vị không gặp nguy hiểm.

Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp nếu quý vị cần tư vấn, kiểm tra hoặc hỗ trợ sức khỏe hành vi. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711) hoặc chọn nhà cung cấp từ [danh mục nhà cung cấp](#) của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích (SUD)	Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Can thiệp sơ bộ và chuyển sang điều trị • Kiểm soát các triệu chứng thiếu thuốc (cai nghiện) • Điều trị ngoại trú • Điều trị ngoại trú chuyên sâu • Điều trị cho bệnh nhân nội trú và điều trị nội trú • Quản lý hồ sơ
Điều trị cho bệnh nhân nội trú, sức khỏe tâm thần	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả trong trường hợp được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, cố vấn sức khỏe tâm thần được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép hoặc nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép. Bao gồm Đánh giá và Điều trị (E&T) tự do.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Điều trị cho bệnh nhân ngoại trú, sức khỏe tâm thần	<p>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả trong trường hợp được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, cố vấn sức khỏe tâm thần được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép hoặc nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép.</p> <p>Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá thuốc dùng • Dịch vụ điều trị cá nhân • Quản lý thuốc • Hỗ trợ ngang hàng • Can thiệp sơ bộ và điều trị • Điều trị cho gia đình • Dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp trong cơ sở nội trú • Đánh giá tâm lý • Dịch vụ xử lý khủng hoảng

Ngoài các dịch vụ sức khỏe hành vi được Apple Health bao trả, Molina Healthcare có quỹ General Fund-State (GFS) giới hạn có thể sử dụng cho các thành viên khi dịch vụ không được Apple Health bao trả. Chúng tôi không đảm bảo luôn sẵn có các nguồn quỹ này và sau khi đã cạn kiệt thì các dịch vụ liên quan sẽ không còn được áp dụng. Health Care Authority (HCA) đã chọn sự ưu tiên sử dụng cho các quỹ này, đó là phải đáp ứng nhu cầu y tế và do nhà cung cấp đã ký hợp đồng yêu cầu 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 do sử dụng chất kích thích (SUD)
- Chăm sóc cá nhân cho sức khỏe hành vi
- Dịch vụ nội trú, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Phòng bệnh và giường bệnh trong các cơ sở điều trị của bệnh viện, cơ sở điều trị nội trú cho rối loạn sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần hoặc các cơ sở Đánh giá và Điều trị độc lập
- Điều trị chuyên môn sâu, bao gồm dịch vụ và hỗ trợ PACT không thuộc Medicaid
- Xét nghiệm phân tích nước tiểu
- 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 xét nghiệm

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

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có được hưởng phúc lợi chăm sóc sức khỏe có tên là Khám sàng lọc, chẩn đoán, 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 phúc lợi về sức khỏe hành vi được bao trả thông qua Molina Healthcare và một số khác từ bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý (dịch vụ tự trả phí). Hãy gọi cho chúng tôi khi có thắc mắc.

Khám sàng lọc được Apple Health bao trả trực tiếp có thể giúp phát hiện các vấn đề về thể chất tiềm tàng, sức khỏe hành vi và chăm sóc sức khỏe phát triển có thể cần thiết để chẩn đoán và điều trị thêm.

EPSDT bao gồm mọi xét nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế để chữa bệnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe hành vi và thể chất, cũng như các dịch vụ bổ sung để hỗ trợ trẻ mắc chứng chậm phát triển.

Những dịch vụ này nhằm ngăn không cho tình trạng xấu đi và làm chậm tốc độ ảnh hưởng của vấn đề sức khỏe ở trẻ. EPSDT khuyến khích trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận sớm và liên tục dịch vụ chăm sóc sức khỏe.



Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

Ứng dụng Pyx Health (trợ giúp cho nỗi cô đơn và lo âu)

Không ai nên vượt qua những khó khăn trong cuộc sống một mình. Đó là lý do chúng tôi cung cấp cho các thành viên ứng dụng Pyx Health.

Cảm thấy tốt hơn mỗi ngày khi có sự đồng hành và sự hài hước thông qua hỗ trợ của công nghệ và nhân viên đồng hành. Tìm hiểu thêm:

- Tìm kiếm Pyx Health trong Apple App Store hoặc Google Play
- Truy cập HiPyx.com
- Hãy gọi 1-855-499-4777 (TTY: 711)



Dịch vụ và điện thoại thông minh* miễn phí

Nếu quý vị cần điện thoại thông minh và gói dữ liệu không giới hạn, chúng tôi có thể giúp quý vị! Các thành viên đủ điều kiện có thể nhận điện thoại thông minh và gói dịch vụ độc quyền Molina này miễn phí, bao gồm:

- Điện thoại thông minh Android™
- Dữ liệu không giới hạn
- Trò chuyện không giới hạn
- Nhắn tin không giới hạn
- Cuộc gọi quốc tế**

*Phúc lợi này dành cho các thành viên đủ điều kiện được hưởng các phúc lợi của Chương trình kết nối giá phải chăng (ACP) và Hỗ trợ cuộc sống của FCC.

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

**Một số quốc gia bao gồm Mexico, Canada, Trung Quốc, Hàn Quốc và Việt Nam

Đăng ký ngay hôm nay! Truy cập truconnect.com/Molina hoặc gọi 1-844-700-0795 (TTY: 711).

Các dịch vụ điều phối chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp

Chuyển tiếp sau khi ra khỏi trại giam

Với sự hỗ trợ từ chương trình Community Connectors của chúng tôi, tìm nhà ở, vận chuyển, trường học, làm việc và nhiều hỗ trợ khác.

Dịch vụ quản lý hồ sơ

Các y tá và nhân viên xã hội cung cấp các dịch vụ Quản lý hồ sơ giúp các thành viên quản lý bệnh mạn tính và các rào cản ngăn cản việc tự chăm sóc bản thân. Người quản lý hồ sơ có thể hỗ trợ với:

- Điều phối dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ
- Giới thiệu cho các dịch vụ cần thiết
- Kết nối với các nguồn lực cộng đồng
- Đưa ra đào tạo và giáo dục về sức khỏe
- Giúp quản lý tình trạng sức khỏe

Molina Healthcare muốn tìm hiểu các thành viên của chúng tôi và cung cấp dịch vụ Quản lý hồ sơ càng sớm càng tốt cho những người cần dịch vụ này. Thành viên ghi danh chương trình Quản lý hồ sơ của chúng tôi sẽ gọi cho quý vị trong vòng 60 ngày đầu tiên kể từ ngày ghi danh để hỏi các 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 đường bưu điện đến nhà quý vị. Quý vị có thể điền bản này và gửi lại trong phong bì kèm theo (không cần bưu phí), gọi lại cho chúng tôi hoặc truy cập vào MyMolina.com để hoàn thành bản đánh giá.

Dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp

Dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp là một dịch vụ giúp các thành viên có nhiều hoặc có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp nhận được sự chăm sóc và dịch vụ. Người quản lý hồ sơ có trách nhiệm điều phối dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Người đại diện chương trình có thể đề xuất quản lý hồ sơ dựa trên các câu hỏi được giải đáp trong lần khám sức khỏe sàng lọc (đánh giá sức khỏe) đầu tiên của quý vị trong quá trình ghi danh. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý hồ sơ cho chính mình và cho người thân bất kỳ lúc nào. Những bên khác, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch cho xuất viện, người chăm sóc và chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu quý vị với dịch vụ quản lý hồ sơ. Các dịch vụ Quản lý hồ sơ phải có sự đồng ý của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, hãy gọi tới số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Chương trình Health Home (Chăm sóc sức khỏe tại nhà)

Health Home là gì?

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

Ai đủ điều kiện nhận dịch vụ Health Home?

Dịch vụ Health Home dành cho các thành viên Apple Health cần hỗ trợ quản lý các bệnh mạn tính và trợ



giúp chăm sóc phối hợp giữa nhà cung cấp và các dịch vụ cộng đồng. Health Care Authority chịu trách nhiệm xác định những người đủ điều kiện hưởng dịch vụ Health Home.

Health Home không phải là một cơ sở. Đây là một tập hợp gồm các dịch vụ điều phối 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 hoặc rời các cơ sở khác như viện dưỡng lão,
- Dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình - giáo dục cho người thân, bạn bè và người chăm sóc về cách hỗ trợ quý vị đạt mục tiêu sức khỏe,
- Giới thiệu đến với các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng và xã hội, và
- Hỗ trợ đối với bệnh mạn tính và tạo điều kiện để quý vị đạt mục tiêu sức khỏe.

Chương trình này ảnh hưởng như thế nào đến bảo hiểm hiện tại của quý vị?

- Phúc lợi Apple Health hiện tại của quý vị không thay đổi, kể cả quyền kháng cáo
- Quý vị có thể tiếp tục sử dụng các nhà cung cấp hiện tại
- Dịch vụ điều phối chăm sóc Health Home là phúc lợi bổ sung được cung cấp miễn phí dựa trên tình thần tự nguyện

Dịch vụ Apple Health được bao trả mà không có chương trình chăm sóc có quản lý

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

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có câu hỏi về phúc lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây. Xem tập sách bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cứu thương (đường hàng không)	Tất cả dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health, bao gồm cả những người ghi danh vào tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch vụ cứu thương (mặt đất)	Tất cả dịch vụ vận chuyển xe cấp cứu mặt đất, khẩn cấp và không khẩn cấp, được cung cấp cho khách hàng của Apple Health, bao gồm cả những người ghi danh vào tổ chức chăm sóc được 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 khi gặp trường hợp cấp cứu đe dọa đến tính mạng hoặc 988 để được cấp cứu về sức khỏe tâm thần. Hãy xem trang 11 để biết các số điện thoại trong khu vực của quý vị. Đối với Đường dây hỗ trợ ngăn ngừa tự sát quốc gia: Gọi điện hoặc nhắn tin đến số 988 hoặc gọi số 1-800-273-8255, người dùng TTY gọi 1-206-461-3219 Đối với các khủng hoảng do sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích, vui lòng gọi cho tổ chức Dịch vụ hành chính sức khỏe hành vi (BH-ASO). Quý vị có thể tìm số điện thoại trên trang 11 hoặc truy cập: 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 chăm sóc thai sản bước đầu (MSS), Quản lý hồ sơ cho trẻ sơ sinh (ICM) và Giáo dục sinh con (CBE)	<p>MSS cung cấp cho khách hàng đang mang thai và sau sinh các dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng bệnh tại nhà hoặc tại phòng khám để giúp có một thai kỳ khỏe mạnh cũng như em bé khỏe mạnh.</p> <p>ICM giúp các gia đình có trẻ em đến một tuổi tìm hiểu thông tin 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.</p> <p>CBE cung cấp cho khách hàng đang mang thai và (những) người hỗ trợ họ các lớp theo nhóm, được nhà cung cấp CBE có phê duyệt từ HCA giảng dạy. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo khi mang thai, dinh dưỡng, cho con bú, kế hoạch sinh nở, những điều nên chờ đợi trong quá trình sinh nở và sinh nở và an toàn cho trẻ sơ sinh.</p> <p>Đối với nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, hãy truy cập hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
Chăm sóc tâm thần cho bệnh nhân nội trú	Gọi cho chúng tôi để được trợ giúp trong việc tiếp cận các dịch vụ này.
Vận chuyển đối với trường hợp y tế không khẩn cấp	Apple Health chi trả cho dịch vụ vận chuyển đến và rời địa điểm 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. Xem danh sách người môi giới tại hca.wa.gov/transportation-help .

Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)

Các dịch vụ sau đây không thuộc phạm vi bao trả của chúng tôi hoặc Apple Health không đi kèm chương trình 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	Khám bệnh dựa trên tôn giáo, chữa lành bằng đức tin, liệu pháp thảo dược hoặc vi lượng đồng căn
Tư vấn hôn nhân và liệu pháp tình dục	
Các vật phẩm tiện nghi cá nhân	
Các dịch vụ không được luật pháp liên bang hoặc tiểu bang, các vùng lãnh thổ và đơn vị trực thuộc cho phép	<p>Các vùng lãnh thổ Kỳ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần đảo Bắc Mariana • American Samoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị



Ứng dụng di động MyMolina

Molina Healthcare có ứng dụng dành cho thiết bị di động mà quý vị có thể tải xuống (bằng tiếng Anh hoặc tiếng Tây Ban Nha). Ứng dụng này giúp quý vị dễ dàng truy cập thông tin hữu ích dành cho thành viên từ điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Ứng dụng này cho phép quý vị:

- Tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám ở gần quý vị
- Xem thẻ ID Molina của quý vị từ điện thoại
- Thay đổi nhà cung cấp của quý vị
- Tra cứu nguồn lực cộng đồng để nhận thêm trợ giúp cho gia đình quý vị
- Và nhiều dịch vụ khác!

Để tải xuống ứng dụng, hãy truy cập Apple App Store hoặc Google Play hoặc quét Mã QR bên dưới.



Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi cho Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711).



MyMolina.com

Nếu quý vị thích sử dụng giao diện máy tính, hãy truy cập vào [MyMolina.com](https://www.mymolina.com), trang web bảo mật, dành cho thành viên để dễ dàng nhận thẻ ID mới, yêu cầu một người quản lý hồ sơ, xem thông tin sức khỏe và nhiều thông tin khác bất cứ lúc nào.

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

Để gửi khiếu nại, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-644-4613 (TTY: 711) hoặc gửi thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

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

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Quý vị hoặc người đại diện do quý vị ủy quyền có thể nộp đơn khiếu nại. Việc này được gọi là khiếu nại. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị làm đơn khiếu nại.

Nội dung của đơn than phiền hoặc khiếu nại có thể về:

- Vấn đề với phòng khám bác sĩ của quý vị.
- Việc nhận được hóa đơn từ bác sĩ.
- 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 chăm sóc sức khỏe cung cấp.
- Bất kỳ vấn đề nào khác quý vị gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Trong vòng 2 ngày, 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, không được lâu hơn 45 ngày. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi để yêu cầu một bản sao chính sách khiếu nại.

Thanh tra viên

Thanh tra viên là người sẵn sàng hỗ trợ miễn phí và bí mật để giải quyết mối lo ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị nhận được. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị đang có khiếu nại, kháng cáo hoặc điều trần công bằng về dịch vụ sức khỏe hành vi, nhằm giải quyết mối lo ngại của quý vị ở mức độ thấp nhất có thể. Thanh tra viên không có mối liên hệ nào với chương trình sức khỏe của quý vị. Dịch vụ thanh tra được cung cấp bởi một người đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc thành viên gia đình của họ đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Sử dụng các số điện thoại bên dưới để liên hệ với Thanh tra viên trong khu vực của quý vị:

Khu vực	Hạt	Thanh tra viên
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833 hoặc 360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986 hoặc 509-808-9790
King	King	1-866-427-4747 hoặc 206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485 hoặc 1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578 hoặc 360-528-1799
Pierce	Pierce	1-866-427-4747 hoặc 253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416 hoặc 360-481-6561

Khu vực	Hạt	Thanh tra viên
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818 hoặc 509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137 hoặc 509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041 hoặc 360-489-7505

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

Từ chối là khi chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị không phê duyệt hoặc thanh toán cho 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 từ chối. 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 yêu cầu kháng cáo.

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng điều đó không đúng, không phải tất cả thông tin y tế đều được xem xét hoặc quý vị nghĩ rằng quyết định này cần được xem xét bởi người khác. Việc này được gọi là kháng cáo. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị làm đơn kháng cáo.

Kháng cáo là khi quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại hồ sơ của quý vị lần nữa. Quý vị có thể làm đơn kháng cáo cho một dịch vụ đã bị từ chối. Quý vị có thể gọi điện hoặc viết thư để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị phải thông báo cho chúng tôi về kháng cáo của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày có quyết định từ chối. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng cáo. Nhà cung cấp của quý vị, Thanh tra viên hoặc người khác có thể kháng cáo thay quý vị nếu quý vị ký xác nhận đồng ý kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày theo lịch để kháng cáo nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ quý vị đang được nhận trong khi chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Trong vòng 5 ngày theo lịch, chúng tôi sẽ phản hồi bằng văn bản để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Thông thường, chúng tôi sẽ xem xét và trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch. Nếu cần thêm thời gian đưa ra quyết định, chúng tôi phải thông báo với quý vị. Một quyết định kháng cáo phải được đưa ra trong vòng 28 ngày theo lịch.

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

LƯU Ý: Nếu vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ trong thời gian kháng cáo và kháng cáo không thành công, **quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ đã sử dụng.**

Nếu là trường hợp khẩn cấp. Đối với các tình trạng sức khỏe hành vi khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc (nhanh) bằng cách gọi cho chúng tôi. Nếu tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị yêu cầu, quyết định sẽ được đưa ra về việc chăm sóc của quý vị trong vòng 3 ngày. Để yêu cầu kháng cáo cấp tốc, quý vị hãy cho chúng tôi biết lý do. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, đơn kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét trong khoảng thời gian tiêu chuẩn như đã nêu ở trên. 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 cáo của quý vị từ cấp tốc thành tiêu chuẩn. Chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về kháng cáo cấp tốc để chúng tôi có thể giải thích lý do và giúp trả lời bất kỳ câu hỏi nào. 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 cáo của quý vị từ cấp tốc thành tiêu chuẩn. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày.

Nếu không đồng ý với quyết định chúng tôi đưa ra cho kháng cáo, quý vị có quyền yêu cầu một phiên điều trần hành chính. Trong phiên điều trần hành chính, một thẩm phán hành chính sẽ xem xét lại trường hợp của quý vị. Vị thẩm phán này không làm việc cho chúng tôi hay HCA.

Kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định cho kháng cáo, quý vị có 120 ngày để yêu cầu phiên điều trần hành chính. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ mà quý vị đang nhận trước khi chúng tôi từ chối, thì quý vị sẽ chỉ có 10 ngày để yêu cầu phiên điều trần hành chính.

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

Gửi yêu cầu một phiên điều trần bằng cách:

1. Hãy gọi cho Phòng điều trần hành chính (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271,

Hoặc

2. Gửi thư đến:

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 hỗ trợ tìm luật sư, hãy truy cập vào nwjustice.org hoặc gọi đến số điện thoại của NW Justice CLEAR 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 không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có quyền kháng cáo quyết định này trực tiếp lên Ủy ban kháng cáo của HCA hoặc bằng cách yêu cầu Tổ chức đánh giá độc lập (IRO) xem xét lại trường hợp của quý vị.

Thời hạn quan trọng: Nếu quý vị không kháng cáo quyết định điều trần, thì trong vòng 21 ngày kể từ ngày gửi thư, quyết định tại phiên điều trần sẽ trở thành phán quyết cuối cùng.

Nếu không đồng ý với quyết định tại phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh giá độc lập. Quý vị có thể bỏ qua bước đánh giá độc lập và yêu cầu Ủy ban kháng cáo của HCA xem xét lại.

IRO là đánh giá độc lập từ một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi hoặc yêu cầu tổ chức IRO xem xét lại trong vòng 21 ngày sau khi nhận được thư thông báo quyết định điều trần. Quý vị phải cung cấp mọi thông tin bổ sung cho chúng tôi trong vòng 5 ngày kể từ ngày yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của tổ chức IRO.

Nếu quý vị cần hỗ trợ làm đơn yêu cầu IRO, vui lòng liên hệ với Molina Healthcare:

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Thư: 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 yêu cầu thẩm phán xem xét từ Hội đồng kháng cáo của HCA để đánh giá 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm 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 lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị.
- Nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử một cách tôn trọng và nghiêm túc. 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, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc khuyết tật.
- Nói chuyện thoải mái về việc chăm sóc sức khỏe và mối lo ngại của quý vị 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 hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu và sửa chữa hồ sơ y tế của quý vị khi cần.
- Yêu cầu và nhận thông tin về:
 - Việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả của quý vị.
 - Nhà cung cấp của quý vị và cách nhận giấy giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp khác.
 - Cách thức mà chúng tôi chi trả cho các nhà cung cấp cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.
 - Tất cả lựa chọn cho việc chăm sóc và lý do quý vị nhận được một số loại dịch vụ chăm sóc nhất định.
 - Cách nhận trợ giúp nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại về sự chăm sóc của quý vị hoặc giúp đỡ trong việc yêu cầu xem xét sự từ chối dịch vụ hoặc kháng cáo.
 - Cơ cấu tổ chức của chúng tôi bao gồm các chính sách và thủ tục, hướng dẫn thực hành và cách để xuất thay đổi.
- Nhận các chính sách, phúc lợi, dịch vụ của chương trình và Quyền và trách nhiệm của thành viên ít nhất là hàng năm.
- Đưa ra khuyến cáo về quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên Molina Healthcare.

- Nhận danh sách các số điện thoại xử lý khủng hoảng.
- Nhận trợ giúp hoàn thành các hình thức 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 nhà cung cấp của quý vị về sức khỏe và nhu cầu chăm sóc 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.
- Biết các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia vào các mục tiêu điều trị theo thỏa thuận càng nhiều càng tốt.
- 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 hẹn và đến đúng giờ. Hãy gọi đến văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị đến muộn hoặc phải hủy cuộc hẹn.
- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần được chi trả để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID Molina Healthcare cho tất cả cuộc hẹn của quý vị.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ được bao trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp. Nếu không, quý vị có thể phải chuyển sang Chương trình điều phối và đánh giá bệnh nhân. Trong chương trình này, chúng tôi sẽ chỉ định cho quý vị một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa cho các chất kích thích chịu kiểm soát và một bệnh viện cho dịch vụ chăm sóc không phải cấp cứu. Quý vị phải ở lại chương trình này trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA nếu quy mô gia đình hoặc tình hình của quý vị thay đổi, chẳng hạn như mang thai, sinh, 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 các thay đổi cho tài khoản của quý vị như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ và đủ điều kiện nhận 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 giúp bác sĩ và gia đình của quý vị biết:

- Loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hoặc không muốn nếu:
 - Quý vị mất ý thức.
 - Quý vị không thể đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe nữa.



- Quý vị không thể cho bác sĩ hoặc gia đình quý vị biết rằng quý vị muốn loại dịch vụ chăm sóc nào.
- Quý vị muốn hiến tạng sau khi qua đời.
- 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.

Khi quý vị lập chỉ thị trước, người thân hoặc bác sĩ có thể thay quý vị đưa ra lựa chọn y tế dựa trên mong muốn của quý vị. Có ba loại chỉ thị trước ở Tiểu bang Washington:

1. Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe lâu dài. Nghĩa là quý vị chỉ định một người khác thay mình đưa ra các quyết định y tế nếu quý vị không đủ khả năng tự đưa ra quyết định.
2. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Đây là văn bản xác nhận để mọi người biết quý vị có muốn điều trị kéo dài sự sống hay không.
3. Yêu cầu hiến tạng.

Hãy trao đổi với bác sĩ và người thân của quý vị. Quý vị có thể hủy chỉ thị trước bất kỳ 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 chỉ thị trước.
- Nộp đơn khiếu nại với Molina Healthcare hoặc HCA nếu không tuân theo chỉ thị của quý vị.

Mẫu đơn Yêu cầu của bác sĩ về điều trị duy trì sự sống (POLST) dành cho bất kỳ ai có tình trạng sức khỏe nghiêm trọng và cần đưa ra quyết định về điều trị duy trì sự sống. Nhà cung cấp của quý vị có thể sử dụng mẫu đơn POLST để thể hiện mong muốn của quý vị dưới dạng yêu cầu y khoa cụ thể và rõ ràng. Để tìm hiểu thêm về 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 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.

Cách thức để tôi hoàn thành một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Quý vị có thể nhận bản sao của biểu mẫu chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần và thông tin thêm về cách hoàn thành biểu mẫu này tại 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 hoặc Thanh tra viên của quý vị có thể hỗ trợ quý vị hoàn tất mẫu đơn này. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Khi gian lận, lãng phí và lạm dụng không được kiểm soát, thì sẽ tiêu tốn tiền thuế của người nộp thuế. Khoản tiền này đáng ra có thể được sử dụng để bao trả cho các phúc lợi và dịch vụ quan trọng của Apple Health trong

cộng đồng. Với tư cách là người ghi danh, quý vị có vai trò đặc biệt trong việc phát hiện hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị gặp bất cứ trường hợp nào sau đây, vui lòng cho chúng tôi biết:

- Nếu ai đó cho quý vị tiền hay hàng hóa để đổi lấy thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị hoặc nếu quý vị được cho tiền hay hàng hóa để đổi lấy việc đi khám sức khỏe.
- Quý vị nhận được một lời giải thích về phúc lợi cho hàng hóa hoặc dịch vụ mà quý vị không nhận được.
- Nếu quý vị biết ai đó yêu cầu phúc lợi sai.
- Bất kỳ hành động nào khác mà quý vị nhận thức được rằng có vẻ gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí.

Quý vị có thể công khai hoặc giấu danh tính của mình khi báo cáo hành vi gian lận với:

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)

Bộ phận Dịch vụ thành viên của Molina Healthcare

- Số điện thoại miễn phí: 1-800-869-7165 (TTY: 711)

Văn phòng 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 tính riêng tư đối với thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các phúc 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 những lý do khác nhau mà pháp luật cho phép và yêu cầu.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) nghĩa là thông tin sức khỏe như hồ sơ y tế bao gồm tên, mã số thành viên hoặc thông tin nhận dạng khác được sử dụng hoặc chia sẻ bởi các chương trình sức khỏe. Các chương trình chăm sóc sức khỏe và HCA chia sẻ PHI cho những lý do sau:

- Điều trị — Bao gồm sự 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 có quyết định về khoản thanh toán. Điều này có thể bao gồm những yêu cầu bảo hiểm, chấp thuận điều trị và quyết định về nhu cầu y tế.
- Hoạt động chăm sóc sức khỏe — Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu của quý vị để thông báo cho quý vị biết về một chương trình chăm sóc sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không cần quý vị cho phép bằng văn bản.

- Tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên gia đình, người thân khác và bạn bè cá nhân thân thiết của quý vị được cho phép nếu:
 - Thông tin liên quan trực tiếp đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè tới việc chăm sóc hoặc thanh toán của quý vị cho việc chăm sóc đó; và quý vị đã đồng ý bằng miệng để tiết lộ hoặc đã có cơ hội phản đối và không phản đối.

- Luật pháp cho phép HCA hoặc Molina Healthcare sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị cho những lý do sau đây:
 - Khi Bộ Y tế và Dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Secretary of the Department of Health and Human Services - DHHS) yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - An toàn và sức khỏe cộng đồng có thể bao gồm việc giúp các cơ quan y tế cộng đồng ngăn chặn hoặc kiểm soát bệnh tật.
 - 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.
 - Cho hoạt động nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được phê duyệt bởi một hội đồng đánh giá quyền riêng tư hoặc hội đồng đạo đức nghiên cứu.
 - Cho thủ tục tố tụng, chẳng hạn như để phản hồi lệnh tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với trưởng ban lễ tang hoặc điều tra viên để hỗ trợ họ thực hiện nhiệm vụ.
 - Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm ra nghi phạm, nhân chứng hoặc người mất tích. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ PHI của quý vị với các cơ quan pháp luật khác nếu cho rằng quý vị có thể là nạn nhân của hành vi lạm dụng, ngược đãi hoặc bạo lực gia đình.
 - Để tuân thủ luật Bồi thường cho 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 cho phép mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, việc rút lại không có hiệu lực đối với những hành động đã được thực hiện trước đó.

Quý vị có quyền xem xét và nhận một bản sao PHI của quý vị do chúng tôi lưu giữ. Bản sao này có thể bao gồm các hồ sơ ghi chép được sử dụng để thực hiện bảo trả, yêu cầu bảo hiểm và các quyết định khác với tư cách là một thành viên Molina Healthcare. Quý vị cần phải đưa ra yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn của Molina để đưa ra yêu cầu. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu. **Lưu ý quan trọng: Chúng tôi không có các bản sao hoàn chỉnh hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận một bản sao hoặc thay đổi hồ sơ y tế của mình, vui lòng liên hệ bác sĩ của quý vị hoặc phòng khám.**

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

- Gọi cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại 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.
- Gửi khiếu nại đến U.S. DHHS, Office for Civil Rights tại: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf hoặc gửi thư đến:

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 về phương thức bảo vệ quyền riêng tư](#) của quý vị để biết thêm thông tin 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, or MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com để biết thêm thông tin.

