

Hướng Dẫn Tiếp Cận Chăm Sóc Sức Khỏe Có Chất Lượng

Mùa xuân 2015



MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.

Kế Hoạch và Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của Molina Healthcare

Việc chăm sóc sức khỏe của quý vị thật quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi muốn nghe nhận xét về cách chúng tôi đang thực hiện chăm sóc. Đó chính là lý do quý vị nhận được một phiếu khảo sát về Molina Healthcare và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Một trong những khảo sát này được gọi là CAHPS®. CAHPS® là từ viết tắt của Đánh Giá của Khách Hàng về Các Nhà Cung Cấp và các Hệ Thống Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe. Phiếu khảo sát này đưa ra các câu hỏi về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Phiếu này hỏi về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ Molina Healthcare. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị một vài câu hỏi về cách chúng tôi đang thực hiện chăm sóc. Chúng tôi muốn biết điều gì là quan trọng đối với quý vị. Xin hãy dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát này nếu quý vị nhận được.

Chúng tôi sử dụng một công cụ khác được gọi là HEDIS® để cải thiện dịch vụ chăm sóc. HEDIS® là từ viết tắt của Dữ Liệu và Bộ Thông Tin về Tính Hiệu Quả của Chăm Sóc Sức Khỏe. Chúng tôi thu thập thông tin về các dịch vụ mà quý vị có thể đã nhận được. Những dịch vụ này bao gồm:

- Tiêm ngừa
- Khám kiểm tra khỏe mạnh
- Kiểm tra phết tế bào cổ tử cung (Pap)
- Tầm soát chụp quang tuyến vú
- Chăm sóc bệnh tiểu đường
- Chăm sóc tiền sản
- Chăm sóc hậu sản

Quy trình này giúp chúng tôi tìm hiểu xem có bao nhiêu thành viên thật sự đã nhận được các dịch vụ cần thiết. Molina chuẩn bị sẵn thông tin này cho quý vị. Quý vị có thể sử dụng để so sánh chương trình sức khỏe này với một chương trình sức khỏe khác.

Chúng tôi cố gắng cải thiện các dịch vụ của mình mỗi năm. Chúng tôi đề ra mục tiêu cải thiện các dịch vụ. Chương trình Cải Thiện Chất Lượng (QI) của chúng tôi bao gồm những mục tiêu này. Chúng tôi muốn giúp quý vị nhận được sự chăm sóc tốt hơn cho chính quý vị và gia đình của quý vị.



Chúng tôi muốn chắc chắn rằng quý vị nhận được dịch vụ tốt nhất có thể. Một số cách chúng tôi thực hiện điều này bao gồm:

- gửi thư qua đường bưu điện hoặc gọi đến quý vị để đảm bảo rằng quý vị và con của quý vị được khám kiểm tra khỏe mạnh và tiêm ngừa cần thiết
- giúp quý vị hiểu rõ hơn về các tình trạng bệnh lý như suyễn và tiểu đường nếu quý vị mắc phải
- làm việc với quý vị nếu quý vị mang thai để đảm bảo rằng quý vị được chăm sóc tiền sản và khám kiểm tra sau khi sinh cần thiết
- nhắc nhở quý vị về các xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung và khám kiểm tra tầm soát chụp quang tuyến vú nếu quý vị cần
- làm việc và xem xét các khiếu nại (phàn nàn) của thành viên khi quý vị gửi đến
- giúp quý vị tìm kiếm và sử dụng thông tin trên trang web của Molina Healthcare
- cho quý vị biết về các dịch vụ đặc biệt mà chúng tôi cung cấp cho tất cả các thành viên

Chúng tôi xem xét tất cả các dịch vụ và chăm sóc mà quý vị nhận được mỗi năm để xem xét chúng tôi thực hiện điều này tốt như thế nào. Vui lòng vào trang web của chúng tôi tại www.MolinaHealthcare.com. Quý vị có thể đọc kết quả tiến triển mới nhất của chúng tôi.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Nhóm Dịch Vụ Thành Viên Molina Healthcare của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một bản in chương trình QI và kết quả của chúng tôi.

Bảo Vệ Quyền Riêng Tư Của Quý Vị

Sự riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Molina sử dụng và chia sẻ thông tin để cung cấp cho quý vị những quyền lợi về sức khỏe.

Thông Tin Y Tế Được Bảo Vệ (PHI)

PHI bao gồm tên, số thành viên, hoặc những điều khác nhận dạng quý vị. Molina muốn cho quý vị biết cách chúng tôi chia sẻ hoặc sử dụng thông tin của quý vị.



Tại sao Molina Healthcare sử dụng hay chia sẻ PHI của các thành viên của chúng ta?

- Để cung cấp cho việc điều trị của quý vị
- Để thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Để xem xét chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được
- Để thông báo cho quý vị biết về những sự lựa chọn chăm sóc của quý vị
- Để vận hành chương trình chăm sóc sức khỏe của chúng tôi
- Để chia sẻ PHI cho các mục đích khác theo yêu cầu hoặc được pháp luật cho phép



Khi nào Molina Healthcare cần giấy ủy quyền (cho phép) sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị?

Molina Healthcare cần phải có văn bản chấp thuận của quý vị để sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho những lý do không được trình bày ở trên.

Quyền riêng tư của quý vị là gì?

- Xem xét PHI của quý vị
- Nhận một bản sao PHI của quý vị
- Thay đổi PHI của quý vị
- Đề nghị chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị theo những cách thức nhất định
- Có danh sách những người hoặc địa điểm nào đó mà chúng tôi cung cấp PHI của quý vị



Molina Healthcare bảo vệ PHI của quý vị như thế nào?

Molina Healthcare sử dụng nhiều cách để bảo vệ PHI của bạn trong các chương trình sức khỏe của chúng tôi. Điều này bao gồm PHI trong văn bản viết, được nói, hoặc PHI trong máy tính. Dưới đây là một vài cách mà Molina Healthcare bảo vệ PHI:

- Molina Healthcare sử dụng các chính sách và quy định để bảo vệ PHI.

- Chỉ nhân viên của Molina Healthcare có nhu cầu cần biết PHI mới có thể sử dụng PHI.
- Molina Healthcare đào tạo nhân viên bảo vệ và bảo mật PHI, bao gồm các giao tiếp bằng văn bản và bằng miệng.
- Nhân viên của Molina Healthcare phải đồng ý bằng văn bản tuân thủ các quy định và chính sách bảo vệ và bảo mật PHI.
- Molina Healthcare bảo mật PHI trong các máy tính của chúng tôi. Molina Healthcare sử dụng bức tường lửa và mật khẩu để bảo mật PHI trong các máy tính của chúng tôi.

Quý vị có thể làm gì nếu quý vị cho rằng quyền riêng tư của mình không được bảo vệ?

- Gọi điện hoặc viết thư khiếu nại đến Molina Healthcare.
- Nộp đơn khiếu nại lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.

Phản trên đây chỉ là tóm lược. Thông Báo Chung Về Nguyên Tắc Bảo Vệ Quyền Riêng Tư của chúng tôi có thêm thông tin về cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ PHI của thành viên chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy bản Thông Báo Chung Về Nguyên Tắc Bảo Vệ Quyền Riêng Tư đầy đủ trên trang web của chúng tôi tại www.MolinaHealthcare.com. Quý vị cũng có thể lấy một bản sao Thông Báo Chung Về Nguyên Tắc Bảo Vệ Quyền Riêng Tư của chúng tôi bằng cách gọi điện đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên của chúng tôi.

Chương Trình An Toàn Bệnh Nhân

Molina Healthcare muốn quý vị và gia đình của quý vị được an toàn và khỏe mạnh. Chúng tôi có một Chương Trình An Toàn Bệnh Nhân để giúp chúng tôi đáp ứng mục tiêu này. Chương trình này cung cấp cho quý vị các dữ liệu an toàn để quý vị có thể có những lựa chọn chăm sóc sức khỏe tốt hơn. Dưới đây là một vài thứ chúng tôi làm nhằm nâng cao sự an toàn cho quý vị:

- Theo dõi các khiếu nại của thành viên về các vấn đề an toàn tại văn phòng hoặc bệnh viện của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.
- Cung cấp thông tin cho quý vị để tìm hiểu thêm về cách có quyết định an toàn về việc chăm sóc của quý vị. Những chương trình này bao gồm:
 - Những câu hỏi để hỏi bác sĩ phẫu thuật của quý vị trước khi phẫu thuật
 - Những câu hỏi về các tương tác thuốc

- Chuẩn bị sẵn các chương trình để giúp quý vị quản lý chăm sóc của mình và được chăm sóc đúng lúc
- Xem xét các báo cáo từ các nhóm kiểm tra an toàn bệnh viện. Các báo cáo này cho chúng tôi biết về những việc như liệu đã có đủ nhân viên trong Bộ Phận Hồi Sức Cấp Cứu (ICU), sử dụng các đơn đặt hàng thuốc qua máy tính, và vân vân.

Các nhóm kiểm tra an toàn:

- Đánh Giá Chỉ Số Chất Lượng Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- Quỹ Y Tế California Healthcare (www.calhospitalcompare.com)
- Đánh Giá Mục Tiêu An Toàn Bệnh Nhân của Ủy Ban Hỗn Hợp (www.jointcommission.org)

Quý vị có thể xem những website này để:

- Xem điều mà các bệnh viện đang làm để có sự an toàn tốt hơn.
- Giúp quý vị biết điều quý vị cần tìm hiểu khi chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc một bệnh viện.
- Nhận thông tin về các chương trình và các dịch vụ cho bệnh nhân về các vấn đề như bệnh tiểu đường và bệnh hen suyễn.

Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết về chương trình ghế xe hơi/ghế nâng dành cho em bé.



Gọi cho Phòng Dịch Vụ Thành Viên của chúng tôi theo số (888) 665-4621 để biết thêm thông tin về Chương Trình An Toàn Bệnh Nhân của chúng tôi. Quý vị cũng có thể ghé thăm chúng tôi trực tuyến trên www.MolinaHealthcare.com.

Cách chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để chọn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị

Molina Healthcare mong muốn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Đôi khi nhà cung cấp của quý vị có thể cần đề nghị chúng tôi chấp thuận dịch vụ. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để quyết định xem quý vị có cần dịch vụ không. Chúng tôi gọi quy trình này là Quản Lý Dịch Vụ Y Tế (UM). Chúng tôi lựa chọn việc chăm sóc cho quý vị dựa trên nhu cầu y tế và quyền lợi của quý vị. Chúng tôi không khen thưởng cho các nhà cung cấp hoặc những người khác để từ chối bao trả cho các dịch vụ mà quý vị cần. Chúng tôi không trả thêm tiền cho các nhà cung cấp hoặc nhân viên UM của chúng tôi để thực hiện các chọn lựa khiến chăm sóc kém hơn.

Nếu quý vị có câu hỏi về quy trình UM hoặc các quyết định của chúng tôi, quý vị có thể gọi đến chúng tôi. Vui lòng gọi đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên của chúng tôi theo số điện thoại miễn phí (888) 665-4621 (TTY: 711) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California). Đề nghị kết nối với Phòng UM. Nhân viên cũng có thể nhận cuộc gọi do người nhận trả tiền. Nếu quý vị cần sự giúp đỡ bằng ngôn ngữ của quý vị, luôn sẵn có một nhân viên song ngữ hoặc phiên dịch. Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ TDD/TTY cho các thành viên khiếm thính hoặc có khuyết tật về ngôn ngữ. Đội ngũ nhân viên UM của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày lễ) từ 8:30 a.m. đến 5:30 p.m. Nếu quý vị gọi đến sau 5:30 p.m. hoặc vào cuối tuần, vui lòng để lại lời nhắn và số điện thoại của quý vị. Nhân viên UM/Dịch Vụ Thành Viên sẽ gọi lại cho quý vị trong một ngày làm việc.

Xem Xét Những Điều Mới

Chúng tôi xem xét các loại dịch vụ mới và các cách thức mới để cung cấp những dịch vụ này. Chúng tôi xem xét các nghiên cứu mới để xem các dịch vụ mới có được chứng minh là an toàn cho các quyền lợi gia tăng có thể không. Molina Healthcare xem lại các loại dịch vụ được liệt kê dưới đây ít nhất mỗi năm một lần:

- Các dịch vụ y tế
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Thuốc
- Trang thiết bị

Những việc cần làm khi quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc hoặc trong trường hợp khẩn cấp

Chăm Sóc Ngoài Giờ

Có thể có những lúc quý vị cần sự chăm sóc và văn phòng của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị đã đóng cửa. Nếu đó là lúc ngoài giờ làm việc và văn phòng của PCP đóng cửa, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Tư Vấn Y Tá của Molina Healthcare theo số (888) 275-8750. Có các y tá giúp quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Các y tá được đào tạo chuyên ngành sẽ tiếp nhận Đường Dây Tư Vấn Y Tá của chúng tôi. Họ có thể giúp quý vị quyết định liệu quý vị có cần phải đến gặp một nhà cung cấp ngay lập tức hay không. Các y tá cũng có thể giúp quý vị đặt một cuộc hẹn thăm khám nếu quý vị cần gặp một nhà cung cấp nhanh chóng. Đôi khi quý vị có thể có những câu hỏi mà

quý vị nghĩ rằng không cần thiết phải đến gặp PCP của mình. Quý vị có thể gọi đến Đường Dây Tư Vấn Y Tá để trao đổi với một y tá.

Chăm sóc cấp cứu

Chăm sóc cấp cứu là việc chăm sóc các vấn đề bất ngờ hoặc nghiêm trọng mà cần được chăm sóc ngay lập tức. Chăm sóc cấp cứu cũng có thể cần thiết khi tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị đang trong tình trạng nguy hiểm. Chăm sóc cấp cứu là một phúc lợi được bao trả. Tuy nhiên, không có dịch vụ nào được bao trả bên ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ, trừ những dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần có sự cho phép trước. Nếu quý vị gặp phải một vấn đề khẩn cấp mà không đe dọa đến tính mạng, quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Tư Vấn Y Tá. Gọi số (888) 275-8750, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Nơi tìm câu trả lời cho các phúc lợi về thuốc

Molina Healthcare muốn quý vị trao đổi với nhà cung cấp của mình về các loại thuốc cần thiết. Quý vị có thể truy cập vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.MolinaHealthcare.com nếu quý vị muốn biết thêm về các quyền lợi về thuốc của quý vị. Trang web của chúng tôi cũng giải thích quy trình nhà thuốc. Trên trang web, quý vị có thể tìm thấy:



- Một danh sách thuốc đồng dạng và thuốc chính hiệu mà chúng tôi bao trả và không bao trả (danh mục thuốc)
- Các giới hạn về thuốc được bao trả:
 - Các giới hạn bao gồm những hạng mục như số lần mua thêm thuốc mà quý vị có thể nhận được hoặc liều dùng thuốc mà quý vị có thể có
- Cách bác sĩ của quý vị có thể đề nghị chúng tôi chấp thuận cho các loại thuốc nhất định
- Cách bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lượng thuốc mà quý vị có thể cần
- Thông tin cần thiết từ bác sĩ của quý vị để được chấp thuận cho một số thuốc của quý vị
- Chi tiết về quy trình mà bác sĩ của quý vị sẽ sử dụng để thay thế thuốc đồng dạng, trao đổi liệu pháp học và mẫu liệu pháp từng bước

- Cập nhật danh sách thuốc được lập trong năm vào bất kỳ lúc nào

Nếu quý vị cần thêm thông tin về quyền lợi nhà thuốc, quý vị cũng có thể gọi đến Dịch Vụ Thành Viên.

Trợ Giúp Thêm cho quý vị khi quý vị có các Vấn Đề về Sức Khỏe Tiếp Diễn

Có thể khó khi quản lý các vấn đề về sức khỏe của chính quý vị. Molina Healthcare có một chương trình có thể trợ giúp. Chúng tôi có Chương Trình Quản Lý Theo Trường Hợp để giúp các thành viên đối phó với vấn đề khó khăn về sức khỏe. Chúng tôi có dịch vụ trợ giúp này dành cho những ai đang nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với một vấn đề về sức khỏe tiếp diễn. Nhân viên của chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để đảm bảo rằng quý vị được chăm sóc phù hợp.

Nhân viên của Molina Healthcare có thể giúp thành viên:

- Tìm kiếm và sử dụng dịch vụ mà họ đủ điều kiện được nhận
- Sắp xếp các cuộc hẹn và xét nghiệm
- Thu xếp chuyên chở
- Nhận biết bất kỳ khoảng trống nào trong chăm sóc hoặc các nhu cầu chăm sóc sức khỏe
- Tiếp cận các nguồn thông tin để giúp các cá nhân có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và/hoặc người chăm sóc sức khỏe của họ giải quyết căng thẳng hằng ngày.
- Điều phối việc di chuyển từ môi trường này sang môi trường khác. Điều này có thể bao gồm việc phối hợp với quý vị và (những) người chăm sóc của quý vị khi quý vị xuất viện.
- Đánh giá điều kiện hội đủ để được nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe lâu dài
- Kết nối với các nguồn thông tin trong cộng đồng
- Tìm kiếm các dịch vụ có thể không phải là quyền lợi được bao trả. Điều này có thể bao gồm vật lý trị liệu với nhà trường hoặc trong môi trường cộng đồng hoặc "Bữa Ăn Giao Tận Nhà".



- Thu xếp các dịch vụ với bác sĩ chăm sóc chính (PCP), các thành viên trong gia đình, người chăm sóc, người đại diện và bất kỳ nhà cung cấp nào khác được xác định

Các thành viên có thể được giới thiệu đến chương trình Quản Lý Theo Trường Hợp thông qua:

- Nhà cung cấp
- Dịch Vụ Thành Viên, đường dây Giáo Dục Sức Khỏe hoặc đường dây tư vấn y tá 24 giờ
- Thành viên gia đình hoặc người chăm sóc
- Chính quý vị



Những chương trình này là tự nguyện. Molina Healthcare giới thiệu những chương trình miễn phí đến quý vị. Quý vị có thể quyết định rời khỏi chương trình vào bất kỳ lúc nào.

Vui lòng gọi đến Phòng Dịch Vụ Thành Viên của Molina Healthcare để:

- Rời khỏi chương trình
- Tìm hiểu thêm về chương trình
- Đề nghị giới thiệu

Giúp quý vị Sống Khỏe Mạnh khi quý vị mắc một Chứng Bệnh Lý Mãn Tính

Molina Healthcare muốn quý vị biết rõ mọi việc có thể để giúp quý vị sống khỏe mạnh. Nếu quý vị mắc một chứng bệnh mãn tính, chúng tôi có Chương Trình Quản Lý Sức Khỏe. Những chương trình này có thể giúp quý vị quản lý tình trạng bệnh lý của mình. Molina Healthcare nhận biết thành viên để tham gia các chương trình này bằng các yêu cầu bảo hiểm, thông tin nhà thuốc hoặc Chương Trình Quản Lý Sức Khỏe khác. Quý vị có thể ghi danh tham gia các chương trình của chúng tôi bằng nhiều cách. Quý vị có thể cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn tham gia vào chương trình. Chúng tôi gọi việc này là tự giới thiệu. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị ghi danh tham gia chương trình. Chương trình có các tài liệu giáo dục, tư vấn và gợi ý chăm sóc. Quý vị có quyền chọn tham gia các chương trình này. Quý vị có thể chọn rời khỏi chương trình vào bất kỳ lúc nào.

Chương trình bao gồm:



Molina Breathe with Ease® – Chúng tôi cung cấp chương trình này cho trẻ em và người lớn trên 2 tuổi mắc bệnh suyễn. Quý vị và/hoặc con của quý vị sẽ tìm hiểu cách kiểm soát bệnh suyễn và làm việc với bác sĩ của mình.



Molina Healthy Living with Diabetes® – Chúng tôi cung cấp chương trình này cho người lớn trên 18 tuổi mắc bệnh tiểu đường. Quý vị sẽ tìm hiểu cách tự chăm sóc với bệnh tiểu đường (lập kế hoạch bữa ăn, các bài tập thể dục, thuốc cho bệnh tiểu đường và nhiều hơn thế nữa).



Bệnh Phổi Tắc Ngẽn Mạn Tính (COPD) – Chúng tôi cung cấp chương trình này cho các thành viên bị tràn khí và viêm phế quản mãn tính. Chương trình này sẽ hướng dẫn quý vị cách kiểm soát việc hít thở tốt hơn.



Heart Healthy Living® – Chúng tôi cung cấp chương trình này cho các thành viên từ 18 tuổi trở lên mắc một hoặc nhiều chứng bệnh sau đây: bệnh động mạch vành, suy tim sung huyết hoặc huyết áp cao.



Chương trình mang thai Motherhood Matters® - Chúng tôi cung cấp chương trình này cho các thành viên mang thai. Chương trình này sẽ giúp quý vị và em bé của quý vị sống khỏe mạnh trong thời kỳ mang thai của quý vị. Người mẹ mang thai được hỗ trợ và hướng dẫn để mang thai khỏe mạnh. Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc đặc biệt dành cho những người mang thai có rủi ro cao. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến chương trình Motherhood Matters® của Molina Healthcare theo số (866) 891-2320.

Chương trình có các tài liệu giáo dục, tư vấn và gợi ý chăm sóc. Là một phần của chương trình, người phụ trách chăm sóc y tá có thể liên lạc với các thành viên. Y tá này sẽ làm việc với các thành viên và bác sĩ của họ để giúp họ luôn khỏe mạnh.

Vui lòng liên hệ Phòng Quản Lý Sức Khỏe theo số (866) 891-2320 để:

- Hỏi biết thêm thông tin
- Ghi danh tham gia chương trình
- Hủy ghi danh tham gia bất kỳ chương trình nào



Sức Khỏe Hành Vi

Molina Healthcare có dịch vụ sức khỏe hành vi nhằm trợ giúp các vấn đề như căng thẳng, trầm cảm hoặc lẫn lộn. Có nhiều dịch vụ hỗ trợ những vấn đề về lạm dụng chất. PCP của quý vị có thể đề nghị khám sàng lọc nhanh và trợ giúp hướng dẫn quý vị về các dịch vụ. Quý vị cũng có thể tự tìm kiếm các dịch vụ bằng cách gọi đến số của Dịch Vụ Thành Viên trên thẻ thành viên của quý vị. Quý vị có thể sử dụng nhiều loại dịch vụ. Những loại vấn đề này có thể được điều trị. Molina Healthcare sẽ hỗ trợ quý vị tìm kiếm sự hỗ trợ hoặc dịch vụ mà quý vị cần.

Các quyền của quý vị với tư cách là Thành Viên của Molina Healthcare

Quý vị có biết rằng là một thành viên của Molina Healthcare quý vị có một số quyền và nghĩa vụ nhất định không? Nhận thức được quyền và nghĩa vụ của mình sẽ giúp quý vị, gia đình quý vị, nhà cung cấp của quý vị và Molina Healthcare đảm bảo rằng quý vị nhận được các dịch vụ được bao trả và sự chăm sóc mà quý vị cần. Quý vị có quyền:

- Nhận được các sự kiện về Molina Healthcare, các dịch vụ, y bác sĩ của chúng tôi, là những người có ký hợp đồng với chúng tôi để cung cấp dịch vụ, quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Có được quyền riêng tư và được điều trị với thái độ tôn trọng.
- Giúp quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể từ chối việc điều trị.
- Đề nghị và nhận một bản hồ sơ y tế của quý vị.
- Đề nghị thay đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ y tế của quý vị
- Thảo luận các lựa chọn điều trị với bác sĩ của quý vị hoặc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Chi phí hoặc bao trả quyền lợi không quan trọng.
- Lên tiếng về bất cứ khiếu nại nào hoặc gửi kháng cáo về Molina Healthcare hoặc sự chăm sóc mà quý vị đã nhận được.
- Hãy sử dụng quyền thành viên của quý vị mà không cần lo ngại các kết quả tiêu cực.
- Nhận quyền và trách nhiệm của thành viên ít nhất hàng năm.
- Đề xuất thay đổi các chính sách về quyền và trách nhiệm thành viên của Molina Healthcare.

Quý vị cũng có trách nhiệm:

- Cung cấp tất cả các dữ kiện, nếu có thể, mà Molina Healthcare và y bác sĩ cũng như các nhà cung cấp cần để chăm sóc cho quý vị.
- Biết các vấn đề về sức khỏe của quý vị và tham gia vào việc thỏa thuận mục tiêu điều trị nhiều nhất có thể.
- Tuân theo hướng dẫn kế hoạch điều kiện cho việc chăm sóc mà quý vị thống nhất với bác sĩ của quý vị.
- Giữ hẹn và đúng giờ. Nếu quý vị sắp sửa bị muộn hoặc không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi cho nhà cung cấp.

Vui lòng truy cập vào trang web của chúng tôi tại www.MolinaHealthcare.com hoặc xem Cẩm Nang Thành Viên để biết danh sách hoàn chỉnh về quyền và trách nhiệm của thành viên.

Ý Kiến Thứ hai

Nếu quý vị không đồng ý với kế hoạch chăm sóc của nhà cung cấp dành cho quý vị, quý vị có quyền chọn ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác của Molina Healthcare hoặc một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Dịch vụ này hoàn toàn miễn phí. Hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 665-4621 để tìm hiểu cách có ý kiến thứ hai.

Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới

Nếu một nhà cung cấp của Molina Healthcare không có khả năng cung cấp cho quý vị những dịch vụ cần thiết và được bao trả, Molina Healthcare phải bao trả các dịch vụ cần thiết này qua một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chi phí mà quý vị phải chịu sẽ không cao hơn chi phí của nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare. Điều này phải được thực hiện đúng lúc với điều kiện mạng lưới nhà cung cấp của Molina không thể cung cấp dịch vụ.

Khiếu nại và Kháng cáo

Quý vị gặp vấn đề về việc chăm sóc y tế của quý vị hoặc các dịch vụ của chúng tôi? Nếu vậy, quý vị có quyền nộp đơn than phiền (khiếu nại) hoặc kháng cáo.

Một đơn than phiền có thể về những vấn đề như:

- Việc chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Thời gian đặt lịch hẹn hoặc thăm khám với nhà cung cấp
- Nhà cung cấp sẵn có trong khu vực của quý vị

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Molina Healthcare về việc:

- Dừng, thay đổi, đình chỉ, giảm hoặc từ chối một dịch vụ
- Từ chối thanh toán cho các dịch vụ

Quý vị có thể yêu cầu xem xét nhanh nếu quyết định đó có thể gây rủi ro cho sự sống hoặc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu một cuộc Điều Trần Công Bằng thông qua Bộ Dịch Vụ Xã Hội California.



Hãy truy cập trang web của chúng tôi, www.MolinaHealthcare.com, hoặc xem Cẩm Nang Thành Viên của quý vị để tìm hiểu về:

- Quy trình khiếu nại, kháng cáo và Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang và các quyền
- Khung thời gian giải quyết khiếu nại, kháng cáo và Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang
- Những người nào có thể nộp đơn khiếu nại/kháng cáo



Quyền kháng cáo quyết định của Molina Healthcare

Nếu Molina Healthcare dừng, tạm ngưng, thay đổi, hoặc từ chối cung cấp dịch vụ cho quý vị hoặc từ chối yêu cầu bảo hiểm của quý vị, thì quý vị có quyền yêu cầu thông tin về lý do tại sao ra quyết định đó. Quý vị có quyền kháng cáo.

Nếu dịch vụ của quý vị bị từ chối, tạm ngưng, thay đổi hoặc từ chối,

hoặc yêu cầu bảo hiểm của quý vị bị từ chối, quý vị sẽ nhận được một lá thư thông báo về quyết định này từ Molina Healthcare. Lá thư này sẽ cho quý vị biết về quyền kháng cáo của quý vị. Quý vị có thể đọc về những quyền này trong Cẩm Nang Thành Viên của quý vị. Quý vị có thể tìm hiểu cách nộp đơn kháng cáo tại website của chúng tôi, www.MolinaHealthcare.com. Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo của mình đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe có tranh cãi, quý vị có thể đề nghị đánh giá ý tế độc lập. Điều này có nghĩa là các nhà cung cấp không thuộc Molina Healthcare sẽ xem xét tất cả các vấn đề trong trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định. Chúng tôi sẽ chấp nhận quyết định này.

Quý vị có muốn yêu cầu xem xét lại một đơn kháng cáo không? Hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên và yêu cầu họ giúp sắp xếp việc này cho quý vị.

Tìm kiếm thông tin về Nhà cung cấp của Molina bằng trang web của chúng tôi (POD)

Molina Healthcare có một danh bạ nhà cung cấp trực tuyến có các thông tin về các nhà cung cấp chăm sóc chính, chăm sóc chuyên ngành và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi trong khu vực của quý vị. Danh bạ này cũng có thông tin về các bệnh viện và các cơ sở khác. Quý vị có thể tìm kiếm nhà cung cấp trong khu vực của quý vị. Để sử dụng danh bạ nhà cung cấp trực tuyến này, hãy truy cập www.MolinaHealthcare.com. Nhấp vào mục “Tìm Bác Sĩ”.

Danh bạ nhà cung cấp trực tuyến bao gồm thông tin, chẳng hạn như:

- Danh sách hiện tại với tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp Molina Healthcare
- Tình trạng chứng nhận chuyên khoa của nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị cũng có thể truy cập vào Ban Chuyên Gia Y Khoa Hoa Kỳ tại địa chỉ www.abms.org để kiểm tra xem nhà cung cấp có được chứng nhận chuyên không không.
- Giờ làm việc của tất cả các địa điểm
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chấp nhận các bệnh nhân mới
- Ngôn ngữ mà nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên nói
- Thông tin bệnh viện bao gồm tên, địa điểm và tình trạng chứng nhận.



Nếu quý vị không thể truy cập Internet, hoặc cần thêm thông tin (như trường y hoặc thông tin cư ngụ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe), Dịch Vụ Thành Viên có thể giúp. Họ có thể gửi cho quý vị một bản in danh bạ nhà cung cấp trực tuyến.

Quý vị có Quyền Hướng Dẫn Trước

Tất cả các thành viên có quyền chấp nhận hoặc từ chối việc điều trị bởi nhà cung cấp. Nhưng phải làm gì nếu quý vị không thể thông báo với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc những gì quý vị muốn? Để tránh các quyết định được thực hiện trái với nguyện vọng của quý vị, có Hướng Dẫn Trước là điều rất quan trọng.

Hướng Dẫn Trước là hình thức hợp pháp thông báo cho các bác sĩ y khoa biết hình thức chăm sóc nào mà quý vị muốn nếu quý vị không tự nói được. Quý vị có thể viết Hướng Dẫn Trước trước khi quý vị có trường hợp cấp cứu. Điều này giúp tránh việc những người khác ra quyết định quan trọng về sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không đủ khỏe để tự thực hiện. Có nhiều mẫu Hướng Dẫn Trước khác nhau. Một vài ví dụ là:

- Giấy Ủy Quyền Pháp Lý về Chăm Sóc Sức Khỏe
- Di Chúc

Quý vị có quyền chọn hoàn tất Hướng Dẫn Trước. Không ai có thể từ chối chăm sóc quý vị dựa vào việc quý vị có Hướng Dẫn Trước hay không. Trao đổi với người mà quý vị tin tưởng như thành viên gia đình hoặc bạn bè. Họ có thể giúp quý vị quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể trao đổi với luật sư hoặc PCP của quý vị nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn hoàn tất Hướng Dẫn Trước.

Quý vị cũng có thể gọi đến Molina Healthcare để biết thông tin về cách nhận mẫu Hướng Dẫn Trước tuân theo pháp luật hiện hành của tiểu bang.



Nếu quý vị đã ký bản Hướng Dẫn Trước và quý vị tin rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc không tuân theo sự hướng dẫn của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Vui lòng truy cập trang web tại địa chỉ www.MolinaHealthcare.com hoặc gọi cho Dịch Vụ Thành Viên để biết thông tin về cách nộp đơn khiếu nại.

Truy cập trang web của Molina Healthcare



Truy cập trang web của chúng tôi tại www.MolinaHealthcare.com. Chọn tiểu bang của quý vị ở đầu trang. Quý vị có thể tìm hiểu thông tin trên trang web của chúng tôi về:

- Những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc và bệnh viện đã ký hợp đồng với Molina Healthcare
- Các quyền lợi và dịch vụ, được bao gồm và loại trừ khỏi khoản bảo trả
- Các khoản đồng thanh toán và các chi phí khác mà quý vị phải trả (nếu áp dụng)
- Phải làm gì khi quý vị nhận được một hóa đơn hoặc yêu cầu bảo hiểm
- FAQs (các câu hỏi thường gặp và câu trả lời)
- Các thủ tục nhà thuốc khác bao gồm các loại thuốc mà chúng tôi không bao trả, các giới hạn hoặc hạn mức thuốc, thủ tục đề nghị trường hợp ngoại lệ cho loại thuốc không có trong danh mục, và quy trình thay thế thuốc đồng dạng, trao đổi liệu pháp học (sử dụng các loại thuốc khác nhưng có cùng tác dụng) và mẫu liệu pháp từng bước (các loại thuốc nhất định được thử trước khi chúng tôi bao trả cho loại thuốc khác cho cùng tình trạng bệnh lý)
- Cách liên lạc với nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Y Tế (UM) khi có vấn đề hoặc thắc mắc về UM
- Các hướng dẫn về y tế dự phòng và lịch tiêm chủng
- Các quyền và trách nhiệm và quyền riêng tư thông tin của quý vị

Quý vị có thể yêu cầu bản in của bất cứ điều gì được đăng trên trang web bằng cách gọi Dịch Vụ Thành viên. Cẩm nang thành viên của quý vị cũng là một nguồn tư liệu tốt. Quý vị có thể tìm thấy cẩm nang này trên trang web của chúng tôi.



Dịch vụ biên dịch

Chúng tôi có thể cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ chính của quý vị. Chúng tôi có thể thu xếp một thông dịch viên để giúp quý vị trao đổi với chúng tôi hoặc bác sĩ của quý vị bằng hầu hết các ngôn ngữ. Chúng tôi cũng cung cấp tài liệu bằng ngôn ngữ và định dạng khác. Nếu quý vị cần một thông dịch viên hoặc tài liệu bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, vui lòng liên lạc Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 665-4621. Quý vị cũng có thể gọi TTY: 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:00 a.m. – 7:00 p.m. nếu quý vị khiếm thính hoặc có khuyết tật ngôn ngữ.