

Hướng Dẫn Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng

2024

Mục Lục

Hướng Dẫn Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng	2
Thông tin liên hệ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe	2
Truy cập trang web của chúng tôi	5
Cổng thông tin thành viên	5
Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến.....	7
Kế Hoạch và Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng Của Senior Whole Health by Molina Healthcare.....	7
Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh	8
Trợ giúp bổ sung cho các vấn đề sức khỏe mạn tính	9
Sức khỏe dân số.....	9
Công cụ tự quản lý và Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe	11
Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân	11
Cách chúng tôi làm việc với nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị.....	12
Xem thông tin mới	13
Dịch vụ ngôn ngữ	13
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ.....	13
Dịch vụ sức khỏe hành vi	13
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp.....	13

Nhận dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu sức khỏe đặc biệt.....	14
Dịch vụ ngoài mạng lưới.....	14
Giờ hoạt động của dịch vụ	14
Những điều cần làm khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc khẩn cấp	14
Về quyền lợi thuốc	15
Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.....	15
Quyền và trách nhiệm của quý vị.....	17
Ý kiến thứ hai.....	18
Khiếu nại và kháng cáo.....	18
Quyền kháng cáo quyết định từ chối.....	18
Quyền có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước.....	19



Senior Whole Health
BY MOLINA HEALTHCARE

Hướng Dẫn Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng

Hướng Dẫn Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng phiên bản năm 2024 (Hướng Dẫn) của Senior Whole Health by Molina Healthcare (SWHMA) sẽ giúp quý vị tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ được cung cấp cho mình. Trong hướng dẫn này, quý vị có thể đọc về Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng và các dịch vụ của chúng tôi để đảm bảo quý vị luôn khỏe mạnh cũng như chăm sóc mọi tình trạng sức khỏe mà quý vị mắc phải.

Hướng Dẫn này cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách thức chúng tôi:

- Bảo vệ quyền riêng tư và Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) của quý vị
- Đưa ra lựa chọn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Hỗ trợ quý vị thực hiện các hành động chăm sóc sức khỏe
- Đáp ứng các nhu cầu giao tiếp của quý vị

Quý vị có thể in Hướng Dẫn này và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cần từ trang web của chúng tôi. Để nhận Hướng Dẫn bằng ngôn ngữ quý vị mong muốn hoặc định dạng có thể tiếp cận, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao qua bưu điện.

Thông tin liên hệ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Dịch Vụ Thành Viên	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên của SWHMA có thể: • Giải đáp thắc mắc về các dịch vụ và chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị. • Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). • Thông báo cho quý vị về địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc. • Cung cấp dịch vụ phiên dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh. • Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.	Dịch Vụ Thành Viên Senior Whole Health Massachusetts Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711, 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương
Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7 Và Đường Dây Cứu Hộ Trường Hợp Tự Tử & Khủng Hoảng Quốc Gia	Trao đổi với điều dưỡng chính quy bất cứ lúc nào quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình. Làm việc 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Đường Dây Cứu Hộ Trường Hợp Tự Tử & Khủng Hoảng 988 cung cấp dịch vụ hỗ trợ 24/7 trên toàn quốc và đảm bảo bí mật cho những người gặp khủng hoảng liên quan đến tự tử hoặc tình trạng lo âu liên quan đến sức khỏe tâm thần.	Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7 Senior Whole Health Massachusetts Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711 Đường Dây Cứu Hộ Trường Hợp Tự Tử & Khủng Hoảng Quốc Gia Gọi Điện và Nhắn Tin theo số: 988

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Dịch vụ chăm sóc trực tuyến từ xa 24/7	Thăm khám qua điện thoại hoặc video với bác sĩ được hội đồng chứng nhận, thông qua Teladoc mà không cần rời khỏi nhà khi bị bệnh nhẹ hoặc gặp các vấn đề về sức khỏe hành vi. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.Teladoc.com/Molina
Quản lý sức khỏe*	Quý vị có mắc tình trạng sức khỏe mạn tính không? Chúng tôi cung cấp các chương trình để giúp quý vị quản lý: • Hen suyễn • Bệnh trầm cảm • Bệnh tiểu đường • Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD) • Suy tim • Huyết áp cao • Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng) • Bỏ hút thuốc (cai thuốc lá) • Chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện Để biết chi tiết về cách đạt điều kiện tham gia và sử dụng các dịch vụ của chương trình này, hãy gọi cho Nhóm Quản Lý Sức Khỏe.	Quản Lý Sức Khỏe (866) 891-2320 TTY: 711, Thứ Hai – Thứ Sáu 6 giờ sáng đến 6 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương.
Giáo dục sức khỏe*	Tìm hiểu thêm về sống khỏe mạnh và duy trì sức khỏe. Nhận thông tin chi tiết về chương trình giúp quý vị ngừng hút thuốc và quản lý cân nặng của mình. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Giáo Dục Sức Khỏe Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711, 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.
Quản lý trường hợp*	Người Quản Lý Trường Hợp sẽ đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị cũng như xem xét các quyền lợi và nguồn lực. Chương trình này có thể giúp quý vị sống khỏe mạnh hơn. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Dịch Vụ Thành Viên Senior Whole Health Massachusetts Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711 7 ngày một tuần 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ địa phương

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Quản lý trường hợp phức tạp*	Chăm sóc cho những thành viên mắc bệnh nặng và cần được hỗ trợ thêm để cải thiện sức khỏe. Người quản lý trường hợp sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu về cách sử dụng các chương trình này.	Dịch Vụ Thành Viên Senior Whole Health Massachusetts Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711 7 ngày một tuần 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ địa phương
Chương trình Chuyển Tiếp Dịch Vụ Chăm Sóc*	Khi quý vị xuất viện hoặc rời viện dưỡng lão, chuyên gia khai vấn sẽ giúp quý vị chuyển tiếp từ một cơ sở chăm sóc này sang một cơ sở khác. Họ sẽ giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần tại nhà. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm.	Dịch Vụ Thành Viên Senior Whole Health Massachusetts Số Điện Thoại Miễn Cước: (888) 794-7268 TTY: 711 7 ngày một tuần 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ địa phương
Văn Phòng Dân Quyền (OCR), Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS)	OCR bảo vệ quý vị khỏi sự phân biệt đối xử trong các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và xã hội. Cơ quan này cũng bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị.	Văn Phòng Dân Quyền (OCR) (800) 368-1019 Số điện thoại miễn cước TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Phòng Bảo Hiểm (DOI) Massachusetts	DOI quản lý các chương trình chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại, hãy sử dụng quy trình khiếu nại của Senior Whole Health by Molina Healthcare trước khi liên hệ với DOI. Để biết thông tin về quy trình của chúng tôi, vui lòng gọi (888) 794-7268 (TTY: 711).	Phòng Bảo Hiểm (DOI) Massachusetts (877) 563-4467 TTY: 711 www.mass.gov/orgs/division-of-insurance

*Quý vị có thể chọn rời khỏi những chương trình này bất kỳ lúc nào. Để biết thêm thông tin chi tiết về các chương trình này, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên.

Truy cập trang web của chúng tôi

Truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com) và quý vị sẽ tìm thấy:

- Quyền lợi và dịch vụ
- Khoản đồng thanh toán hoặc các phí khác (nếu áp dụng)
- Những điều cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu chi trả
- Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) và câu trả lời
- Thông tin chi tiết về nhà thuốc như:
 - Các loại thuốc được đài thọ theo chương trình của quý vị
 - Giới hạn về thuốc hoặc số lượng
 - Cách yêu cầu trường hợp ngoại lệ đối với thuốc không nằm trong danh mục thuốc
 - Thay thế thuốc gốc
 - Hoán đổi phương thức trị liệu (các loại thuốc khác nhau có tác dụng tương tự)
 - Liệu pháp từng bước (đài thọ cho một loại thuốc trước khi chúng tôi đài thọ một loại thuốc khác)
- Hướng dẫn về y tế dự phòng và lịch tiêm vắc-xin
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và dịch vụ tại bệnh viện
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và chuyên khoa có trong chương trình
- Các quy trình Quản Lý Sử Dụng (UM) như:
 - Đánh giá trước khi nhận dịch vụ
 - Đánh giá đồng thời khẩn cấp (quá trình đánh giá diễn ra trong khi quý vị đang được chăm sóc tại trung tâm chăm sóc sức khỏe)
 - Đánh giá sau khi nhận dịch vụ (quá trình đánh giá diễn ra trong khi quý vị đang được chăm sóc tại trung tâm chăm sóc sức khỏe)
 - Cách nộp đơn kháng cáo



Để nhận bản in của bất kỳ nội dung nào có trên [SWHMA.com](https://www.swhma.com), hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Quý vị cũng có thể xem Sổ Tay Thành Viên trên trang web.

Cổng thông tin thành viên

[MyMolina.com](https://www.mymolina.com) là cổng thông tin bảo mật cho thành viên của chúng tôi. Cổng thông tin này cho phép quý vị quản lý sức khỏe của mình trên máy tính, điện thoại, máy tính bảng hoặc máy tính xách tay. Quý vị có thể dễ dàng sử dụng cổng thông tin thành viên này. Sau đây là một số điều quý vị có thể làm:

- Điền vào Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (HRA)
- Tìm kiếm nhà thuốc tại địa phương
- Nhận hỗ trợ về:
 - Ăn uống lành mạnh
 - Kiểm soát cân nặng
 - Xem quý vị có bị trầm cảm hoặc thiếu động lực hay không
 - Kiểm soát căng thẳng

- Tích cực vận động thể chất
- Cai thuốc lá
- Sàng lọc ung thư
- Vắc-xin
- Bỏ rượu
- Yêu cầu hoặc in thẻ ID thành viên
- Cập nhật Thông Tin Cá Nhân của quý vị:
 - Số Điện Thoại
 - Email
 - Địa Chỉ Gửi Thư
 - Tùy Chọn Ngôn Ngữ
 - chủng Tộc/Dân Tộc
 - Danh Xưng
 - Bản Dạng Giới
 - Xu Hướng Tính Dục
- Chọn hoặc thay đổi bác sĩ
- Xem bệnh án của quý vị
- Tìm hiểu cách nhận giấy giới thiệu
- Nhận lời khuyên về sức khỏe từ Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7, làm việc 7 ngày một tuần
- Gửi email đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên

Để tìm hiểu thêm hoặc đăng ký trên cổng thông tin thành viên, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Quý vị cũng có thể tạo tài khoản trên máy tính hoặc từ điện thoại của mình. Trước tiên, quý vị nên thiết lập tài khoản của mình trên máy tính.

Cách tạo tài khoản trên máy tính:

Bước 1: Truy cập vào [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)

Bước 2: Nhập số ID Thành Viên, ngày tháng năm sinh và mã zip

Bước 3: Nhập địa chỉ email

Bước 4: Tạo mật khẩu

Bước 5: Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp số điện thoại hoặc email để nhận mã xác minh

Cách tạo tài khoản trên điện thoại:

Bước 1: Tìm Ứng Dụng My Molina® trong App Store hoặc cửa hàng Google Play

Bước 2: Tải Ứng Dụng My Molina® về điện thoại

Bước 3: Mở ứng dụng và chọn chương trình chăm sóc sức khỏe

Bước 4: Nhập địa chỉ email

Bước 5: Tạo mật khẩu

Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến

Để tìm kiếm nhà cung cấp trực tuyến, hãy truy cập SWHMA.com. Nhấp vào **"Find a Doctor or Pharmacy"** (Tìm Bác Sĩ hoặc Nhà Thuốc). Danh Mục Nhà Cung Cấp bao gồm:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp trong mạng lưới
- Trạng thái được hội đồng chứng nhận của nhà cung cấp
 - Quý vị cũng có thể kiểm tra trên Hội Đồng Chuyên Khoa Y Tế Hoa Kỳ tại (abms.org) để xem một nhà cung cấp có được hội đồng chứng nhận hay không
- Giờ làm việc
- Nhà cung cấp tiếp nhận bệnh nhân mới
- Ngôn ngữ được nhà cung cấp hoặc đội ngũ nhân viên sử dụng
- Tên, địa điểm và trạng thái cấp phép của bệnh viện

Nếu quý vị không thể truy cập Internet hoặc cần thêm thông tin (như trường y hoặc nơi cư trú của nhà cung cấp của quý vị) thì chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp. Để được hỗ trợ, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ địa phương.



Kế Hoạch và Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng Của Senior Whole Health by Molina Healthcare

Chúng tôi cam kết quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Đó là lý do mỗi năm, chúng tôi đề ra kế hoạch để liên tục cải thiện:

- Dịch vụ của chúng tôi
- Chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Cách chúng tôi trao đổi với quý vị

Mục tiêu của chúng tôi là:

- Cung cấp các dịch vụ có lợi cho sức khỏe của quý vị
- Làm việc với các nhà cung cấp giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Đáp ứng các nhu cầu về văn hóa hoặc ngôn ngữ của quý vị
- Giảm bất kỳ rào cản nào đối với việc nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các vấn đề về phương tiện di chuyển và/hoặc ngôn ngữ

Ngoài ra, chúng tôi muốn lắng nghe góp ý của quý vị về cách chúng tôi hoạt động. Chúng tôi sẽ đánh giá dịch vụ của năm trước để kiểm tra quy trình của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản khảo sát để nhận góp ý từ quý vị.

Chúng tôi cũng có thể gửi bản khảo sát để xác định số lượng thành viên nhận được các dịch vụ cần thiết. Những khảo sát này cho chúng tôi biết các dịch vụ chăm sóc đang có nhu cầu. Một trong những khảo sát là CAHPS® (Đánh Giá Của Người Tiêu Dùng Về Các Hệ Thống Và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe).

Khảo sát CAHPS® sẽ đặt ra câu hỏi về mức độ quý vị đánh giá:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
- Chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- (Các) bác sĩ chuyên khoa đã thăm khám cho quý vị
- Dịch vụ khám sức khỏe
- Mức độ dễ dàng mà quý vị tiếp cận được dịch vụ chăm sóc
- Mức độ dễ dàng mà quý vị tiếp cận được dịch vụ chăm sóc nhanh chóng

HEDIS® (Tập Hợp Thông Tin Và Dữ Liệu Về Tính Hiệu Quả Của Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe)

Chúng tôi cũng đánh giá số lượng thành viên của chúng tôi nhận được các bài xét nghiệm và kiểm tra chính. Chúng tôi xem xét:

- Dịch vụ khám sức khỏe hằng năm
- Dịch vụ chăm sóc bệnh tiểu đường
- Dịch vụ chụp X quang tuyến vú (chụp X quang vú)
- Dịch vụ quản lý thuốc
- Dịch vụ chủng ngừa (cúm)

Chúng tôi quan tâm đến sức khỏe của quý vị. Chúng tôi muốn giúp quý vị chăm sóc bản thân và gia đình tốt hơn. Để thực hiện điều này, chúng tôi sẽ

- Nhắc quý vị đi khám sức khỏe và chủng ngừa
- Hướng dẫn quý vị tìm hiểu về tình trạng sức khỏe mạn tính
- Nhắc quý vị thực hiện chụp X-quang tuyến vú, nếu cần
- Giải quyết mọi khiếu nại của quý vị
- Giúp quý vị tìm kiếm và sử dụng thông tin trên trang web của chúng tôi
- Thông báo cho quý vị về các dịch vụ đặc biệt mà chúng tôi cung cấp

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ địa phương. Quý vị có thể yêu cầu bản in Kế Hoạch Cải Thiện Chất Lượng và kết quả của chúng tôi.

Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh

Chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ phòng ngừa và thời điểm nhận dịch vụ. Thông tin này không thay thế lời khuyên của bác sĩ.

Để tận dụng tối đa những hướng dẫn này:

- Hãy dành thời gian để đọc hướng dẫn này
- Viết ra câu hỏi và mang theo câu hỏi đến lần khám sức khỏe kế tiếp
- Thông báo cho nhà cung cấp về mọi vấn đề sức khỏe mà quý vị đang gặp phải
- Đi đến các cuộc hẹn của quý vị
- Nếu quý vị bỏ lỡ một buổi hẹn, hãy lên lịch lại ngay lập tức

Chúng tôi giúp quý vị tìm hiểu về các bài xét nghiệm và buổi thăm khám quan trọng để giúp quý vị điều trị các bệnh lý như tiểu đường, bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD) và trầm cảm. Tham khảo SWHMA.com để biết chi tiết. Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Trợ giúp bổ sung cho các vấn đề sức khỏe mạn tính

Việc nhận dịch vụ chăm sóc hằng ngày cho các vấn đề sức khỏe có thể quá sức. Để đảm bảo quý vị được chăm sóc phù hợp, Chương Trình Quản Lý Trường Hợp của chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Nhận dịch vụ
- Sắp xếp các bài xét nghiệm và buổi thăm khám với nhà cung cấp
- Được chở đến các cuộc hẹn thăm khám y tế
- Thu hẹp khoảng cách trong việc chăm sóc hoặc dịch vụ
- Nhận dịch vụ hỗ trợ cho những người có nhu cầu đặc biệt và/hoặc người chăm sóc của họ
- Giúp quý vị chuyển từ môi trường này sang môi trường khác, ví dụ như xuất viện
- Nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Kết nối với dịch vụ hỗ trợ của cộng đồng
- Tìm các dịch vụ cộng đồng như “Dịch Vụ Phục Vụ Bữa Ăn Tại Nhà” hoặc vật lý trị liệu

Quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình Quản Lý Trường Hợp thông qua:

- Một nhà cung cấp
- Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên, đường dây Giáo Dục Sức Khỏe hoặc Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7
- Một thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc
- Giấy tự giới thiệu
- Được SWHMA xác định là đủ điều kiện tham gia chương trình Quản Lý Trường Hợp

Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn rút khỏi bất kỳ chương trình nào vào thời điểm bất kỳ. Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để biết thêm chi tiết.

Sức khỏe dân số

(Quản lý sức khỏe, quản lý trường hợp, quản lý trường hợp phức tạp, chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc, bản tin thành viên và hướng dẫn thành viên)

Chúng tôi cung cấp nhiều chương trình giúp quý vị có được cuộc sống khỏe mạnh hơn.



Quản lý sức khỏe

Chúng tôi cung cấp các chương trình nhằm giúp quý vị về:

- Hen suyễn
- Bệnh tim mạch (CVD)
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD)
- Bệnh trầm cảm
- Bệnh tiểu đường
- Suy tim
- Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng)
- Bỏ thuốc
- Chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Để tìm hiểu thêm, tham gia hoặc hủy đăng ký bất kỳ chương trình nào trên đây, hãy gọi cho đội ngũ Quản Lý Sức Khỏe theo số (866) 891-2320 (TTY: 711), Thứ Hai – Thứ Sáu, 6 giờ sáng đến 6 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương.

Quản Lý Trường Hợp

Quản Lý Trường Hợp là cách giúp quý vị chăm sóc sức khỏe của mình theo cách tốt nhất có thể. Một đội ngũ, trong đó bao gồm người quản lý trường hợp, điều dưỡng, bác sĩ và những người trợ giúp khác, sẽ làm việc cùng nhau để lập một kế hoạch đặc biệt dành riêng cho quý vị nhằm giúp quý vị cải thiện sức khỏe.

Người quản lý trường hợp có thể trao đổi với quý vị qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để đảm bảo về tình trạng sức khỏe của quý vị. Họ cũng có thể mời ai đó trong cộng đồng đến để giúp cung cấp thông tin cho quý vị hoặc hướng dẫn quý vị về điều gì đó. Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để tìm hiểu thêm về cách sử dụng các chương trình này.

Quản Lý Trường Hợp Phức Tạp

Quản Lý Trường Hợp Phức Tạp là dịch vụ chăm sóc dành cho các thành viên mắc bệnh nặng và cần được hỗ trợ thêm để cải thiện sức khỏe. Người quản lý trường hợp muốn đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể và sẽ:

- Cho quý vị biết về căn bệnh của mình và giúp quý vị nhận được sự chăm sóc và dịch vụ phù hợp
- Giúp quý vị nhận được những dịch vụ cần thiết để cải thiện sức khỏe, như thuốc hoặc thiết bị
- Kiểm tra xem những việc họ đang làm có giúp ích cho quý vị không
- Tiếp tục làm việc với quý vị cho đến khi quý vị cải thiện sức khỏe và có thể tự chăm sóc bản thân

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com).

Chuyển Tiếp Dịch Vụ Chăm Sóc

Chương trình Chuyển Tiếp Dịch Vụ Chăm Sóc của chúng tôi được thiết kế để giúp quý vị có quá trình chuyển tiếp suôn sẻ sau khi xuất viện hoặc rời khỏi cơ sở chăm sóc khác. Chuyên gia khai vấn sẽ làm việc với quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị hiểu được những việc cần làm để giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể và cảm thấy được hỗ trợ trong suốt quá trình hồi phục.

Chương trình này dành cho tất cả thành viên SWHMA. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Bản tin thành viên

Chúng tôi đăng bản tin thành viên tại www.MolinaHealthcare.com. Thông tin này dễ đọc và cung cấp những lời khuyên cho cuộc sống khỏe mạnh.

Giáo dục sức khỏe

Chúng tôi có thể hướng dẫn quý vị về:

- Ăn uống lành mạnh
- Phòng ngừa bệnh tật
- Chăm sóc căng thẳng
- Duy trì vận động
- Cholesterol
- Hen suyễn
- Bệnh tiểu đường
- Sức khỏe hành vi

Để nhận những tài liệu về giáo dục sức khỏe này, quý vị có thể hỏi bác sĩ. Quý vị cũng có thể truy cập vào SWHMA.com và MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Công cụ tự quản lý và Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe

Để giúp thực hiện các thay đổi lành mạnh, hãy sử dụng công cụ Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (đánh giá sức khỏe) trên cổng thông tin thành viên MyMolina. Quý vị chỉ cần trả lời các câu hỏi về sức khỏe, hành vi và các bài kiểm tra được đề xuất. Quý vị sẽ nhận được báo cáo về các rủi ro sức khỏe sau khi hoàn thành bài đánh giá này.

Trên cổng thông tin thành viên, quý vị cũng sẽ tìm thấy các công cụ tự quản lý đưa ra lời khuyên về:

- Quản lý cân nặng
- Bệnh trầm cảm
- Sức khỏe tài chính
- Các chủ đề khác ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị.

Các công cụ này giúp quý vị kiểm tra quy trình, tìm rào cản và đo lường tiến độ đạt được mục tiêu lành mạnh. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập MyMolina.com.

Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân

Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân nhân giúp quý vị và gia đình của quý vị được an toàn khi quý vị nhận các dịch vụ.

Chúng tôi bảo vệ quý vị bằng cách:

- Thông báo cho các nhà cung cấp và bệnh viện về các vấn đề an toàn và nơi liên hệ khi cần trợ giúp
- Theo dõi khiếu nại của thành viên về các vấn đề an toàn tại phòng khám của nhà cung cấp và bệnh viện



- Xem xét báo cáo của các nhóm kiểm tra vấn đề an toàn của bệnh viện
- Giúp quý vị chuyển từ nơi này sang nơi khác, chẳng hạn như từ bệnh viện về nhà
- Hướng dẫn quý vị về những câu hỏi cần đặt ra khi thăm khám tại nhà cung cấp

Các nhóm kiểm tra sự an toàn bao gồm:

- [Leapfrog Group Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Quý vị có thể xem các trang web này để:

- Xem bệnh viện đang làm gì để đảm bảo an toàn hơn
- Biết thông tin cần tìm hiểu khi chọn nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Nhận thông tin về các chương trình và dịch vụ dành cho các bệnh trạng như tiểu đường và hen suyễn

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương hoặc truy cập SWHMA.com.

Cách chúng tôi làm việc với nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị

Một số dịch vụ phải được phê duyệt trước khi chúng tôi đài thọ. Chúng tôi làm việc với nhà cung cấp của quý vị để tìm hiểu các dịch vụ quý vị cần. Chúng tôi đưa ra lựa chọn về sự chăm sóc dựa trên nhu cầu và phúc lợi y tế. Đây được gọi là quản lý sử dụng (UM).

- Chúng tôi không gửi phần thưởng cho nhà cung cấp hoặc những người khác vì từ chối dịch vụ.
- Chúng tôi không trả thêm tiền cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên UM để đưa ra các lựa chọn giảm bớt sự chăm sóc.

Nếu quý vị cần Hỗ Trợ Và Dịch Vụ Dài Hạn (LTSS) thì người có kinh nghiệm, được đào tạo và hướng dẫn về LTSS sẽ đưa ra quyết định về các dịch vụ này.

Nếu quý vị có câu hỏi về quy trình hoặc quy định UM, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Chúng tôi có thể chấp nhận cuộc gọi do người nghe trả tiền. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình thì nhân viên song ngữ hoặc phiên dịch viên sẽ hỗ trợ quý vị miễn phí. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ TTY nếu quý vị bị điếc, lãng tai hoặc gặp khó khăn khi nói.

Vui lòng để lại tin nhắn kèm số điện thoại của quý vị nếu quý vị gọi sau giờ làm việc hoặc vào cuối tuần. Chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một ngày làm việc. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể gọi để trao đổi về các vấn đề UM. Nếu bộ phận Dịch Vụ Thành Viên gọi, thì họ sẽ sử dụng họ tên, chức danh của mình và tên Senior Whole Health by Molina Healthcare.

Xem thông tin mới

Chúng tôi tìm cách để đưa ra các loại dịch vụ và chăm sóc mới, cũng như cách thức mới để cung cấp dịch vụ đó. Chúng tôi xem xét các dịch vụ mới về tính an toàn và các quyền lợi bổ sung. Hằng năm, chúng tôi xem xét thông tin cập nhật về:

- Thiết bị
- Các dịch vụ y tế
- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Thuốc

Dịch vụ ngôn ngữ

Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí thông tin bằng văn bản hoặc lời nói theo ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi cung cấp phiên dịch viên để giúp quý vị trao đổi với nhà cung cấp hoặc với chúng tôi. Chúng tôi áp dụng dịch vụ này cho hầu hết các ngôn ngữ. Trong đó, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu. Nếu cần một phiên dịch viên hoặc tài liệu viết bằng ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ khám vú và chụp X-quang tuyến vú. Đối với các dịch vụ định kỳ và phòng ngừa, quý vị có thể đến khám bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Bác sĩ này có thể là bác sĩ phụ khoa. Quý vị không cần giấy giới thiệu để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ.

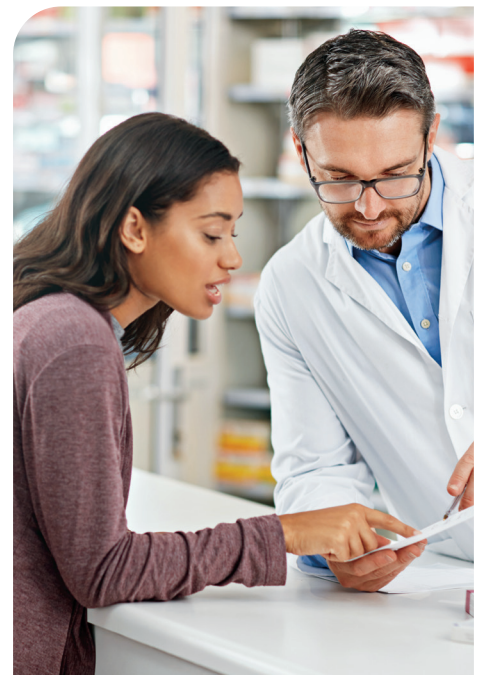
Dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị có lo ngại về các vấn đề sức khỏe tâm thần thì chúng tôi có thể giúp. Chúng tôi có thể giúp đỡ về các vấn đề như căng thẳng, trầm cảm hoặc sử dụng chất gây nghiện. Chúng tôi bao trả dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để thăm khám với nhà cung cấp. Hãy hỏi PCP hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để biết thêm thông tin.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp

Trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi là tình trạng sức khỏe tâm thần có thể gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể hoặc thậm chí gây tử vong. Một số ví dụ về trường hợp này khi quý vị:

- Có suy nghĩ tự tử hoặc cố gắng tự tử
- Gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác
- Bị tổn thương và không thể thực hiện các hoạt động sinh hoạt hằng ngày
- Bị tổn thương và gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể hoặc tử vong



Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy đến phòng cấp cứu của bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở cấp cứu nào khác ngay lập tức. Quý vị có thể GỌI 911. Đối với Đường Dây Cứu Hộ Trường Hợp Tự Tử & Khủng Hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính biết càng sớm càng tốt. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp và không thể liên hệ với nhà cung cấp trong mạng lưới:

- Đến bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu gần nhất
- Gọi đến số trên thẻ ID
- Gọi cho nhà cung cấp và theo dõi trong vòng 24 đến 48 giờ sau khi rời cơ sở cấp cứu

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp ngoài khu vực thì chúng tôi sẽ giúp kết nối quý vị với nhà cung cấp trong mạng lưới ngay khi quý vị khỏe lại.

Nhận dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu sức khỏe đặc biệt

Chúng tôi đài thọ dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu đặc biệt. Nếu quý vị có Hỗ Trợ Và Dịch Vụ Dài Hạn (LTSS) thì quý vị có thể đến khám bác sĩ chuyên khoa. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung. Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để biết thêm thông tin về việc điều phối chăm sóc và quản lý trường hợp.

Dịch vụ ngoài mạng lưới

Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới không thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần thì quý vị có thể đến khám tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chi phí cho quý vị sẽ bằng với nhà cung cấp nằm trong mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ đài thọ cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Giờ hoạt động của dịch vụ

Quý vị có thể nhận các dịch vụ 24 giờ mỗi ngày, vào mọi ngày.

Những điều cần làm khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc ngoài giờ làm việc

Quý vị có thể cần dịch vụ chăm sóc khi phòng khám của PCP đã đóng cửa. Sau giờ làm việc, hãy gọi cho Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7 theo số (888) 794-7268.

Các điều dưỡng được đào tạo chuyên môn luôn túc trực 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để giúp:

- Trả lời các câu hỏi y tế của quý vị
- Giúp quý vị quyết định có cần chăm sóc ngay lập tức hay không
- Đặt lịch hẹn cho quý vị

Chăm sóc khẩn cấp

Trường hợp khẩn cấp là gì?

Vấn đề nặng hoặc xảy ra đột ngột cần được chăm sóc ngay lập tức, hoặc cuộc sống hoặc sức khỏe của quý vị đang gặp nguy hiểm.

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp không được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ (trừ trường hợp cần phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần phải có sự phê duyệt trước. Đối với Đường Dây Cứu Hộ Trường Hợp Tự Tử & Khủng Hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho Đường Dây Điều Dưỡng Tư Vấn 24/7 theo số (888) 794-7268.

Về quyền lợi thuốc

Để tìm hiểu về các loại thuốc quý vị cần, hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị. Để biết thông tin chi tiết về quyền lợi thuốc của quý vị, hãy truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Trên trang web của chúng tôi, quý vị có thể tìm thấy:

- Danh mục thuốc của chúng tôi: Danh sách các loại thuốc gốc và thuốc biệt dược mà chúng tôi đài thọ
- Các giới hạn về thuốc được đài thọ như số lần mua thêm hoặc liều thuốc mà quý vị có thể nhận được
- Cách nhà cung cấp có thể yêu cầu phê duyệt một số loại thuốc nhất định hoặc số lượng quý vị cần
- Thông tin cần thiết từ nhà cung cấp để nhận phê duyệt cho một số loại thuốc của quý vị
- Quy trình thay thế thuốc gốc, trao đổi liệu pháp và liệu pháp từng bước của nhà cung cấp
- Thông tin cập nhật về danh mục thuốc của chúng tôi
- Cách nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đài thọ một loại thuốc không có trong danh mục thuốc

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền bảo vệ thông tin sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin sức khỏe mà không được cho phép theo luật pháp. Chúng tôi tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ dữ liệu của quý vị để cung cấp các quyền lợi cho quý vị. Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị

PHI là viết tắt của thông tin sức khỏe được bảo vệ. Thông tin này bao gồm:

- Tên
- Số ID thành viên
- Chúng tộc
- Dân tộc
- Bản dạng giới
- Xu hướng tính dục



- Nhu cầu xã hội
- Rủi ro xã hội
- Nhu cầu về ngôn ngữ
- Những điều khác giúp xác định danh tính của quý vị

Chúng tôi có thể sử dụng PHI để:

- Làm việc với bác sĩ lâm sàng để điều trị cho quý vị
- Thanh toán cho quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Thông báo cho quý vị về những lựa chọn chăm sóc của quý vị
- Vận hành chương trình chăm sóc sức khỏe của chúng tôi
- Sử dụng hoặc chia sẻ PHI cho những mục đích khác mà pháp luật cho phép

Chúng tôi phải có sự phê duyệt bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho những mục đích không được trình bày ở trên.

Quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền:

- Xem PHI của quý vị
- Nhận bản sao PHI của quý vị
- Thay đổi PHI của quý vị
- Yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị theo những cách thức nhất định
- Nhận danh sách những người hoặc địa điểm mà chúng tôi đã cung cấp PHI của quý vị

Phương thức Senior Whole Health by Molina Healthcare bảo vệ PHI của quý vị

PHI của quý vị có thể dưới dạng viết, nói hoặc kỹ thuật số. Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị bằng cách:

- Có các chính sách và quy trình bảo vệ quý vị
- Giới hạn đội ngũ nhân viên của chúng tôi có thể xem PHI
- Đào tạo nhân viên cách thức bảo vệ và bảo mật PHI (trao đổi thông tin bằng văn bản và lời nói)
- Yêu cầu thỏa thuận bằng văn bản để tuân thủ các chính sách và quy trình
- Bảo mật PHI bằng kỹ thuật số với tường lửa và mật khẩu

Theo luật pháp, chúng tôi phải:

- Bảo mật PHI của quý vị
- Thông báo cho quý vị nếu có bất kỳ hành vi vi phạm nào về PHI không được bảo mật của quý vị
- Không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin về di truyền của quý vị nhằm mục đích thẩm định bảo hiểm
- Không sử dụng dữ liệu về chủng tộc, dân tộc hoặc ngôn ngữ của quý vị để thẩm định bảo hiểm hoặc từ chối bảo hiểm
- Tuân thủ Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư (NPP) của chúng tôi

Quý vị có thể làm gì nếu cảm thấy quyền riêng tư của mình không được bảo vệ?

- Gọi điện hoặc gửi đơn khiếu nại đến SWHMA
- Gửi khiếu nại lên Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Thông tin phía trên chỉ là tóm tắt. Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị, hãy xem NPP của chúng tôi tại [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Quý vị cũng có thể gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268, (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để yêu cầu bản sao.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Biết rõ quyền và trách nhiệm của quý vị là điều quan trọng. Điều này giúp quý vị, nhà cung cấp của quý vị và SWHMA đảm bảo quý vị có được sự chăm sóc cần thiết.

Quý vị có quyền:

- Nhận thông tin về SWHMA, các dịch vụ và nhà cung cấp của chúng tôi, quyền và trách nhiệm của quý vị
- Có quyền riêng tư và được đối xử một cách tôn trọng và coi trọng nhân phẩm.
- Giúp đưa ra quyết định với nhà cung cấp về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể từ chối điều trị.
- Yêu cầu bản sao bệnh án của quý vị.
- Yêu cầu thay đổi hoặc sửa đổi bệnh án của quý vị.
- Thảo luận về các lựa chọn điều trị của quý vị với bác sĩ theo cách quý vị hiểu và tham gia vào việc đưa ra các mục tiêu điều trị mà cả hai bên đều đồng ý. Chi phí hoặc quyền lợi bảo hiểm không quan trọng.
- Đưa ra khiếu nại bất kỳ hoặc gửi kháng cáo về SWHMA hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được
- Sử dụng quyền của thành viên mà không sợ kết quả tiêu cực.
- Biết rõ quyền và trách nhiệm của quý vị hằng năm.
- Đề xuất thay đổi chính sách về trách nhiệm và quyền của chúng tôi.

Quý vị cũng có trách nhiệm:

- Cung cấp tất cả dữ kiện mà SWHMA và nhà cung cấp của quý vị cần để chăm sóc cho quý vị.
- Biết rõ tình trạng sức khỏe của quý vị.
- Tham gia vào các mục tiêu điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã đề ra.
- Thực hiện theo kế hoạch điều trị để chăm sóc cho quý vị.
- Duy trì thăm khám với bác sĩ đầy đủ và đến đúng giờ. Nếu quý vị sắp trễ hoặc không thể đến buổi hẹn, hãy gọi điện ngay cho phòng khám.

Truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com) để xem Sổ Tay Thành Viên để biết danh sách đầy đủ các quyền và trách nhiệm của quý vị hoặc gọi tới Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để yêu cầu bản sao.

Ý kiến thứ hai

Nếu quý vị không đồng ý với chương trình chăm sóc của nhà cung cấp dịch vụ thì quý vị có quyền tìm ý kiến thứ hai. Quý vị có thể trao đổi với nhà cung cấp khác trong mạng lưới. Quý vị cũng có thể trao đổi miễn phí với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Khiếu nại và kháng cáo

Nếu quý vị gặp vấn đề với việc chăm sóc y tế cho quý vị hoặc dịch vụ thì quý vị có quyền gửi khiếu nại (phàn nàn) hoặc kháng cáo.

Gửi khiếu nại cho những điều như:

- Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Mất thời gian để lên lịch hẹn hoặc được thăm khám tại nhà cung cấp
- Nhà cung cấp có sẵn tại khu vực của quý vị hay không

Nộp kháng cáo khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc:

- Ngừng, thay đổi, tạm dừng, giảm hoặc từ chối dịch vụ
- Từ chối thanh toán dịch vụ

Quý vị có thể yêu cầu đánh giá nhanh nếu quyết định đó có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cùng với Thẩm Phán Luật Hành Chính Tiểu Bang nếu đơn kháng cáo của quý vị bị từ chối.

Truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com) hoặc xem Sổ Tay Thành Viên của quý vị để tìm hiểu về:

- Khiếu nại và kháng cáo
- Người có thể gửi khiếu nại và kháng cáo
- Quy trình, quyền và khung thời gian của Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Nếu có thắc mắc, hãy gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Quyền kháng cáo quyết định từ chối

Quyết định từ chối là gì?

Quyết định từ chối nghĩa là chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ hoặc hóa đơn. Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ thì quý vị có quyền tìm hiểu lý do tại sao dịch vụ bị từ chối. Quý vị có quyền kháng cáo.

Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ thì quý vị sẽ nhận được một lá thư giải thích lý do cho quý vị. Thư này sẽ cho quý vị biết về quyền kháng cáo của quý vị. Quý vị có thể đọc về những quyền này trong Sổ Tay Thành Viên. Quý vị có thể tìm hiểu cách nộp đơn kháng cáo tại [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể hỗ trợ quý vị gửi đơn kháng cáo.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo thì quý vị có thể yêu cầu đánh giá độc lập. Các nhà cung cấp bên ngoài SWHMA sẽ xem xét tất cả dữ kiện và quyết định. SHWMA sẽ theo dõi kết quả này.

Quyền có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối phương thức điều trị từ một nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không thể nói cho nhà cung cấp biết điều mình muốn, quý vị cần phải làm cho mọi người biết về mong muốn của mình. Việc có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước là điều quan trọng. Quý vị có thể có một biểu mẫu Thông Tin Chỉ Dẫn Trước cho dịch vụ chăm sóc y tế và sức khỏe tinh thần.

Thông Tin Chỉ Dẫn Trước là biểu mẫu pháp lý để thông báo cho nhà cung cấp biết quý vị muốn loại dịch vụ chăm sóc nào nếu quý vị không thể tự nói chuyện. Hãy soạn thảo Thông Tin Chỉ Dẫn Trước từ trước khi gặp trường hợp khẩn cấp. Điều này giúp người khác không đưa ra những quyết định quan trọng về sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể đưa ra quyết định của riêng mình. Có nhiều loại Thông Tin Chỉ Dẫn Trước khác nhau. Ví dụ như:

- Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe
- Di Chúc

Quý vị có quyền chọn có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước hay không. Không ai có thể từ chối chăm sóc cho quý vị dựa trên việc quý vị có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước hay không. Để giúp đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị, hãy trò chuyện với người mà quý vị tin tưởng. Đây có thể là thành viên gia đình hoặc bạn bè. Quý vị cũng có thể trao đổi với luật sư hoặc PCP của mình.

Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (888) 794-7268 (TTY: 711), 7 ngày một tuần, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương để được trợ giúp nhận Thông Tin Chỉ Dẫn Trước tuân theo luật pháp tiểu bang.

Nếu quý vị đã ký Thông Tin Chỉ Dẫn Trước và cho rằng nhà cung cấp dịch vụ đó không thực hiện theo mong muốn của mình thì quý vị có thể gửi khiếu nại. Truy cập [SWHMA.com](https://www.swhma.com) hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để biết thêm chi tiết.

