

MOLINA HEALTHCARE

WASHINGTON APPLE HEALTH

CHỈ CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI

SÁCH PHÚC LỢI VỀ SỨC KHỎE HÀNH VI CỦA NGƯỜI GHI DANH

2020



MolinaHealthcare.com



Molina Healthcare of Washington (Molina) tuân thủ mọi luật dân quyền liên bang liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Molina cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho mọi thành viên bất kể chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Molina không loại trừ hay đối xử với mọi người theo cách khác nhau vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Điều này bao gồm cả bản dạng giới, tình trạng mang thai và khuôn mẫu về tình dục.

Molina cũng tuân thủ mọi luật tiểu bang hiện hành và không phân biệt đối xử dựa trên tín ngưỡng, giới tính, biểu hiện hoặc bản dạng giới, xu hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, cựu chiến binh danh dự xuất ngũ hoặc tình trạng phục vụ quân đội, hay việc sử dụng chó nghiệp vụ hoặc thú dịch vụ của người khuyết tật.

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

- Dịch vụ và hỗ trợ cho người khuyết tật
 - Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có chuyên môn
 - Tài liệu bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in khổ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, chữ nổi Braille)
- Dịch vụ ngôn ngữ cho những người nói ngôn ngữ khác hoặc không thông thạo tiếng Anh
 - Phiên dịch viên chuyên nghiệp
 - Tài liệu văn bản được dịch sang ngôn ngữ của quý vị
 - Tài liệu được viết chủ yếu bằng câu từ dễ hiểu

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

Nếu cho rằng Molina không cung cấp những dịch vụ này, hoặc đã phân biệt đối xử theo hình thức khác, thì quý vị có thể làm đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Nhân Quyền của chúng tôi theo số (866) 606-3889, hoặc TTY, 711. Gửi đơn khiếu nại của quý vị tới:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại qua email đến địa chỉ civil.rights@molinahealthcare.com.
Hoặc qua fax đến (800) 816-3778.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về nhân quyền tới Phòng Nhân Quyền, Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Mẫu đơn khiếu nại có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Quý vị có thể gửi đơn này đến:

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

Quý vị cũng có thể gửi đơn thông qua Cổng Khiếu Nại của Phòng Nhân Quyền tại địa chỉ <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi đến số 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.

Medicaid Quý vị có quyền nhận miễn phí thông tin này bằng ngôn ngữ của mình hoặc bằng định dạng khác như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc phông chữ lớn hơn nếu có nhu cầu đặc biệt.

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, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បម្រើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។**
- Japanese **注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。**
- Amharic **ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። 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 ਖੋਲਿ ਰੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੰ 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, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທສ 1-800-869-7165 (TTY: 711).**

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



Chào mừng!

Quý vị nhận được tập sách này vì gần đây quý vị đã ghi danh vào chương trình Behavioral Health Services Only (BHSO) của Washington Apple Health (Medicaid). Molina Healthcare cộng tác với Washington Apple Health để cung cấp bảo hiểm BHSO cho quý vị. Cuốn sổ tay này sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết về các phúc lợi được bao trả của quý vị.

Hầu hết các khách hàng của chương trình BHSO của Apple Health đều tham gia chương trình “chăm sóc được quản lý”, tức là Apple Health trả phí bảo hiểm hàng tháng cho bảo hiểm của quý vị, bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần). Khách hàng trong chương trình chăm sóc được quản lý chỉ được thăm khám với các nhà cung cấp nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của chương trình của họ để điều trị chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu hoặc trừ khi được chấp thuận trước.

Molina Healthcare sẽ liên lạc với quý vị trong vài tuần tới. Quý vị có thể hỏi chúng tôi nếu có bất kỳ thắc mắc nào, hoặc nhận trợ giúp đặt lịch hẹn. Nếu quý vị cần nói chuyện với chúng tôi trước khi chúng tôi gọi cho quý vị, các đường dây điện thoại của chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 6:30 tối.

Nếu quý vị không nói tiếng Anh, chúng tôi có thể trợ giúp. Chúng tôi muốn quý vị có thể tiếp cận các phúc lợi của chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, hãy gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi sẽ tìm cách trao đổi với quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị.

Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị để tìm một nhà cung cấp nói 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 (Medicaid) bao trả. Nhà cung cấp của quý vị phải sắp xếp một phiên dịch viên có mặt tại các cuộc hẹn của quý vị. Xin vui lòng cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết quý vị cần một phiên dịch viên khi quý vị lên lịch hẹn.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ phiên dịch viên của chúng tôi, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của Dịch vụ phiên dịch viên HCA là <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/interpreter-services> hoặc gửi email đến Dịch vụ phiên dịch viên HCA theo địa chỉ INTERPRETERSVC@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần thông tin ở các định dạng khác hoặc cần sự trợ giúp để hiểu. Nếu quý vị bị khuyết tật, mù hoặc có thị lực hạn chế, bị điếc/lãng tai hay không hiểu cuốn sổ tay này hoặc các tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị các tài liệu ở định dạng khác hoặc các công cụ hỗ trợ, như chữ nổi. Chúng tôi có thể cho quý vị biết nếu văn phòng của nhà cung cấp có thể tiếp cận bằng xe lăn hoặc có thiết bị liên lạc đặc biệt hay thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY, Số điện thoại TTY của chúng tôi là (800) 869-7165 (TTY 711).
- Thông tin ở dạng chữ in lớn.
- Trợ giúp trong việc sắp xếp các cuộc hẹn hoặc bố trí 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

	Giờ Làm Việc của Dịch Vụ Khách Hàng	Số Điện Thoại của Dịch Vụ Khách Hàng	Địa Chỉ Trang Web
Molina Healthcare	Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 6:30 tối.	800-869-7165 (TTY 711)	https://www.molinahealthcare.com/
Dịch Vụ Khách Hàng của Health Care Authority (HCA) Apple Health	Thứ Hai đến Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 TRS 7-1-1 hoặc TTY 1-800-848-5429	https://www.hca.wa.gov/apple-health
Bộ phận Đối Phúc Lợi của Washington Health	Thứ Hai đến Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ tối	1-855-923-4633 TRS 7-1-1 hoặc TTY 1-855-627-9604	https://www.wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Của Tôi

Chúng tôi khuyên quý vị nên ghi lại tên và số điện thoại của bác sĩ để truy cập nhanh.

Chúng tôi sẽ có thông tin trên trang web của mình trong danh mục nhà cung cấp của chúng tôi tại

<https://providersearch.molinahealthcare.com/>. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ giúp đỡ.

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:		

Cuốn sổ tay này không tạo ra bất kỳ quyền hoặc quyền lợi hợp pháp nào. Quý vị không nên dựa vào cuốn sổ tay này như là nguồn thông tin duy nhất của quý vị về Apple Health (Medicaid). Cuốn sổ tay này nhằm cung cấp một bản tóm tắt thông tin về phúc lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang luật và quy tắc của Health Care Authority trên Internet tại:

<http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking>.

MỤC LỤC

Nội dung

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare và Washington Apple Health	3
Thông tin liên hệ quan trọng	4
Nhà cung cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Của Tôi	4
MỤC LỤC	5
Cách sử dụng cuốn sổ tay này	7
Bắt đầu	8
Quý vị sẽ cần hai thẻ để sử dụng các dịch vụ, đó là thẻ chương trình và thẻ dịch vụ của quý vị.....	8
1. Thẻ ID Molina Healthcare của Quý Vị.....	8
2. Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý Vị.....	8
Nếu quý vị cần Thẻ Dịch Vụ ProviderOne mới	8
Thay đổi chương trình Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi.....	9
Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân và bảo hiểm Molina Healthcare của quý vị.....	9
Cách nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	9
Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị (PCP).....	9
Cách nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi.....	10
Dịch vụ mà quý vị có thể nhận được mà KHÔNG CẦN giấy giới thiệu	10
Quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của Molina Healthcare hoặc bệnh viện.....	10
Thanh toán cho các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi.....	11
Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng.....	11
Chương Trình Quản Lý Dịch Vụ.....	11
Thông tin dành cho Người Mỹ Da Đỏ và Người Alaska Bản Xứ.....	12
Chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi quý vị đang ở xa nhà	12
Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt.....	12
Các kỳ vọng khi nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe sẽ thăm khám quý vị	13
Phúc lợi được Molina Healthcare bao trả	13

Dịch Vụ Tổng Quát và Chăm Sóc Cấp Cứu.....	14
Dịch Vụ Xét Nghiệm.....	15
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp	15
Dịch Vụ Quản Lý Hồ Sơ Phức Tạp.....	16
Các Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc Bổ Sung Mà Chúng Tôi Có Thể Cung Cấp	16
Dịch vụ loại trừ (KHÔNG được bao trả).....	17
Nếu quý vị không hài lòng với chúng tôi	18
Thanh tra viên	18
Thông tin quan trọng về việc từ chối, kháng cáo và điều trần hành chính	19
Quyền của quý vị.....	21
Trách nhiệm của quý vị	22
Chỉ Thị Trước.....	22
Chỉ thị trước là gì?	22
Chỉ Thị Trước về Sức Khỏe Tâm Thần	23
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	23
Cách thức để tôi hoàn thành một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	23
Ngăn Ngừa Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng.....	23
Chúng tôi bảo vệ sự riêng tư của quý vị.....	24

Cách sử dụng cuốn sổ tay này

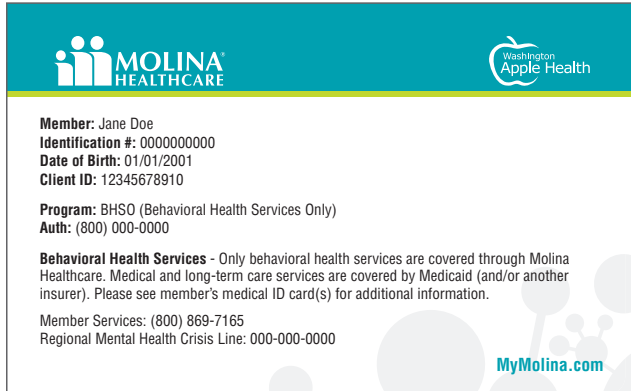
Cuốn sổ tay này bao gồm các hướng dẫn dành cho quý vị về dịch vụ. Khi quý vị có thắc mắc, hãy kiểm tra danh sách dưới đây để tham khảo nhanh và xem ai có thể giúp đỡ.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về ...	Hãy liên hệ ...
<ul style="list-style-type: none">• Thay đổi hoặc Hủy tư cách thành viên khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý của Apple Health [Trang 9]• Cách nhận các dịch vụ được bao trả của Apple Health không có trong chương trình của quý vị [Trang 10]• Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý Vị [Trang 8]	<p>HCA tại: Cổng Thông Tin Khách Hàng của ProviderOne có tại: https://www.waproviderone.org/client</p> <p>Hoặc: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</p> <p>Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi tới số điện thoại miễn phí 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp của quý vị [Trang 9]• Các dịch vụ được bao trả [Trang 13-18]• Phàn nàn [Trang 18]• Khiếu nại một quyết định của chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị ảnh hưởng đến phúc lợi của quý vị [Trang 19]	<p>Molina Healthcare theo số 800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập vào https://www.molinahealthcare.com.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Của Quý Vị (Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích hoặc Sức Khỏe Tâm Thần) [Trang 14]• Giới thiệu đến các chuyên gia [Trang 10]	<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 800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập vào https://www.molinahealthcare.com.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn túc trực 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>Bộ phận Đối Phúc Lợi của Washington Health theo số 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập vào: https://www.wahealthplanfinder.org.</p>

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần hai thẻ để sử dụng các dịch vụ, đó là thẻ chương trình và thẻ dịch vụ của quý vị.

1. Thẻ ID Molina Healthcare của Quý Vị



Thẻ ID của quý vị phải được gửi đến trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh của quý vị. Nếu thẻ ID có bất cứ thông tin nào sai, hãy gọi cho chúng tôi ngay. Thẻ ID của quý vị sẽ có số ID thành viên của quý vị. Mang theo thẻ ID của quý vị mọi lúc và xuất trình mỗi khi quý vị được chăm sóc. Nếu quý vị đủ điều kiện và cần được chăm sóc trước khi có thẻ, hãy liên hệ với chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tính đủ điều kiện bất cứ lúc nào.

2. Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý Vị

Quý vị cũng sẽ nhận được Thẻ Dịch Vụ ProviderOne trong thư.



Khoảng từ 7 đến 10 ngày sau khi chúng tôi thấy quý vị có đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Apple Health qua www.wahealthplanfinder.org, quý vị sẽ nhận được Thẻ Dịch Vụ màu xanh lam (còn gọi là thẻ Dịch Vụ ProviderOne) như trong hình tại đây. **Hãy giữ thẻ này. Nếu trước đây quý vị đã nhận được Thẻ Dịch Vụ ProviderOne, HCA sẽ không gửi cho quý vị thẻ mới.** Quý vị có thể tiếp tục sử dụng thẻ cũ của quý vị. Số khách hàng và thẻ cũ của quý vị vẫn còn hiệu lực, ngay cả khi có giai đoạn bảo hiểm ngừng bao trả. Nếu quý vị không còn thẻ Dịch Vụ ProviderOne nữa, vui lòng liên hệ với HCA để nhận thẻ mới. Mỗi thành viên trong gia đình quý vị đủ điều kiện

tham gia Apple Health sẽ nhận được Thẻ Dịch Vụ của riêng mình. Mỗi người có số khách hàng ProviderOne riêng.

Nếu quý vị cần Thẻ Dịch Vụ ProviderOne mới

Nếu không nhận được thẻ của mình, thông tin trên thẻ không chính xác hoặc quý vị bị mất thẻ, thì quý vị có thể làm theo một số cách để yêu cầu thẻ khác:

- Sử dụng Cổng Thông Tin Khách Hàng của ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi thẻ trực tuyến tại https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client_WebForm
 - Chọn mục “Thẻ Dịch Vụ”.
- Hãy gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ của HCA theo số 1-800-562-3022.

Quý vị không phải trả phí cho thẻ mới. Phải mất 7 đến 10 ngày để nhận được thẻ mới trong thư.

Sử dụng Thẻ Dịch Vụ ProviderOne

Số trên thẻ là số khách hàng của dịch vụ ProviderOne của quý vị. Số này sẽ luôn có 9 chữ số và kết thúc bằng “WA”. Quý vị có thể kiểm tra trực tuyến để xem việc ghi danh của quý vị đã bắt đầu hay chưa hoặc chuyển đổi chương trình chăm sóc sức khỏe của mình thông qua Cổng Thông Tin Khách Hàng của ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>.

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

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 cứ lúc nào. Chương trình mới của quý vị có thể bắt đầu ngay ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Hãy chắc chắn rằng quý vị đã ghi danh vào chương trình mới được yêu cầu trước khi quý vị thăm khám với các nhà cung cấp trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

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

- Truy cập vào trang web của Cổng Thông Tin Khách Hàng của ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi thẻ trực tuyến tại https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client_WebForm
 - Chọn mục “Ghi Danh/Thay Đổi Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe”
- Hãy gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ của HCA theo số 1-800-562-3022.

LƯU Ý: Nếu quý vị đã ghi danh vào chương trình Phối Hợp và Đánh Giá Bệnh Nhân, quý vị phải duy trì cùng một chương trình chăm sóc sức khỏe trong một năm. Nếu quý vị chuyển, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

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

Một số người ghi danh cũng có thể có bảo hiểm cá nhân. Chúng tôi có thể phối hợp với bảo hiểm khác của quý vị để giúp bao trả một số khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và dịch vụ mà bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị không bao trả. Quý vị có thể tránh các chi phí tự trả nếu quý vị đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị là thành viên của mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare hoặc sẵn sàng gửi hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc số dư nào còn lại sau khi bảo hiểm chính của quý vị thanh toán hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia Medicare, hãy nhớ rằng bác sĩ của quý vị phải gửi hóa đơn cho Medicare trước.

Khi quý vị đến bác sĩ hoặc (các) nhà cung cấp dịch vụ y tế khác, hãy xuất trình tất cả các thẻ của quý vị bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế cá nhân,
- Thẻ Dịch Vụ ProviderOne và,
- Thẻ Molina Healthcare.

Liên hệ với Molina Healthcare ngay 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 của quý vị (PCP)



Hầu hết những người ghi danh vào 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, chẳng hạn như Medicare, bảo hiểm y tế cá nhân, Trung Tâm Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ hoặc mạng lưới Medicaid tính phí dịch vụ. Chúng tôi sẽ phối hợp điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần của quý vị với PCP của quý vị, nếu cần. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711) nếu quý vị cần giúp đỡ.

Một trong những nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ chăm sóc các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích (đôi khi còn được gọi là sử dụng ma túy và rượu hoặc lạm dụng chất kích thích). Nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc cần gặp chuyên gia sức khỏe hành vi, chúng tôi sẽ điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.

Cách nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một chuyên gia sức khỏe hành vi. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần. 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 được gọi là sự “phê duyệt trước” hoặc “chấp thuận 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.

Nếu mạng lưới của chúng tôi không có chuyên gia sức khỏe hành vi để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, thì chúng tôi sẽ sử dụng chuyên gia bên ngoài mạng lưới Molina Healthcare bằng quy trình phê duyệt trước. Chúng tôi cần phê duyệt trước mọi lượt thăm khám bên ngoài mạng lưới của chúng tôi. Hãy thảo luận về vấn đề này với PCP của quý vị. PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự phê duyệt trước từ chúng tôi với thông tin y tế để cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị cần sự chăm sóc này. Chúng tôi phải phản hồi cho PCP của quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi trong vòng 14 ngày. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền kháng cáo. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đề nghị chúng tôi chỉ định một người khác để xem xét yêu cầu. Hãy xem trang 19 để biết thêm thông tin. Nếu PCP của quý vị giới thiệu quý vị với một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của chúng tôi, hãy kiểm tra với Molina Healthcare để nhận được sự phê duyệt trước để quý vị không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ chi phí nào. Chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ mà chúng tôi đã phê duyệt trước.

Dịch vụ mà quý vị có thể nhận được mà KHÔNG CẦN giấy giới thiệu

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

- Dịch Vụ Ứng Phó Khủng Hoảng bao gồm:
 - Các dịch vụ Can Thiệp Khủng Hoảng cũng như
 - Đánh Giá và Điều Trị
- Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú (xem trang 15 để biết các giới hạn)

Các dịch vụ của Apple Health được bao trả mà không cần chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý (còn gọi là Trả Tiền Theo Dịch Vụ)

Health Care Authority chi trả một số khoản phúc lợi và dịch vụ trực tiếp ngay cả khi quý vị ghi danh vào một chương trình chăm sóc sức khỏe. Những khoản phúc lợi này bao gồm:

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

Quý vị sẽ chỉ cần Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của mình để sử dụng những phúc lợi này. PCP của quý vị hoặc Molina Healthcare sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và phối hợp chăm sóc. Hãy xem trang 13 để biết thêm thông tin chi tiết về các phúc lợi được bao trả. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về phúc lợi hoặc dịch vụ được liệt kê ở đây, hãy gọi cho chúng tôi.

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

Quý vị phải thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cộng tác với Molina Healthcare. Gọi cho đường dây dịch vụ thành viên của chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập vào trang web của chúng tôi MolinaHealthcare.com để nhận danh mục nhà cung cấp hoặc nhận thêm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi. Danh mục các nhà cung cấp bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của nhà cung cấp dịch vụ.
- Chuyên ngành, trình độ, và bằng cấp y tế.
- Trường y tế đã học, tình trạng Chứng Chỉ Hành Nghề và hoàn thành Cư trú.
- Các ngôn ngữ mà các nhà cung cấp sử dụng.
- Mọi giới hạn đối với loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà nhà cung cấp thăm khám.
- Xác định các nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Thanh toán cho các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi

Là khách hàng của Apple Health, quý vị không có khoản đồng thanh toán cho mọi dịch vụ được bao trả. Tuy nhiên, quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ của mình nếu:

- Quý vị nhận được một dịch vụ không được bao trả.
- Quý vị nhận được 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 phải lập hóa đơn cho ai. Đây là lý do tại sao quý vị phải mang theo thẻ Dịch Vụ ProviderOne của mình và thẻ chương trình chăm sóc sức khỏe mỗi khi quý vị cần dịch vụ.
- Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của chúng tôi, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp hoặc đã được chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị phê duyệt trước.
- Quý vị không phải tuân theo các quy tắc của chúng tôi để nhận được dịch vụ chăm sóc từ chuyên gia.

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị chi trả cho những dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo họ đang thanh toán cho quý vị một cách thích hợp.

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng

Molina Healthcare có Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng (QI) không?

Có, chương trình QI:

- 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
- Cung cấp “Các Mẹo về Cách Giữ Sức Khỏe” để giúp các thành viên biết những dịch vụ nào là cần thiết và thời điểm nào cần
- Cung cấp “Hướng Dẫn về Cách Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chất Lượng” để giúp các thành viên tiếp cận các chương trình và dịch vụ của chúng tôi
- Theo dõi và đánh giá hiệu suất của chúng tôi thông qua HEDIS® (Bộ Thông Tin và Dữ Liệu về Hiệu Quả Y Tế)
 - HEDIS® là một công cụ giúp so sánh các khía cạnh khác nhau của chất lượng chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như phòng ngừa và xét nghiệm sàng lọc sức khỏe, quản lý bệnh tiểu đường, chăm sóc trước và sau sinh cho phụ nữ mang thai và tiêm chủng cho trẻ em.
- Cung cấp các cuộc khảo sát cho thành viên của chúng tôi để cho chúng tôi biết trải nghiệm cũng như sự hài lòng với chương trình chăm sóc sức khỏe và nhà cung cấp. Một khảo sát như vậy được gọi là CAHPS® (Đánh Giá của Người Tiêu Dùng về Các Hệ Thống và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế).

Để tìm hiểu thêm về các hoạt động và chương trình QI của Molina, hãy truy cập vào:

MolinaHealthcare.com/WAQIProgram

Để biết thông tin dành cho thành viên về cuộc sống lành mạnh, hãy truy cập vào:

MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters or MolinaHealthcare.com/StayingHealthy

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

Chương Trình Quản Lý Dịch Vụ

Molina Healthcare muốn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị, chứ không phải là những dịch vụ mà quý vị không cần. Chúng tôi giúp đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc thích hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa trên nhu cầu y tế, tính phù hợp và xem xét rằng đó có phải là một phúc lợi được bao trả hay không. Để đảm bảo các quyết định là công bằng, chúng tôi không thưởng cho nhân viên đưa ra các quyết định này vì đã từ chối. Nếu quý vị có thắc mắc về cách đưa ra các quyết định này, hãy gọi tới số (800) 869-7165 (TTY 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 6:30 tối.

Thông tin dành cho Người Mỹ Da Đỏ và Người Alaska Bản Xứ

HCA cung cấp cho Người Mỹ Da Đỏ và Người Alaska Bản Xứ ở Washington một lựa chọn giữa dịch vụ chăm sóc được quản lý của Apple Health hoặc bảo hiểm Apple Health mà không có chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý. HCA thực hiện việc này nhằm tuân thủ các quy tắc 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.

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, 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. Các nhà cung cấp tại những phòng khám này hiểu biết về văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Họ sẽ cung cấp cho quý vị sự chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị đến một chuyên gia. Họ cũng có thể trợ giúp quý vị khi quyết định về việc nên chọn chương trình chăm sóc được quản lý hay bảo hiểm của Apple Health mà không có chương trình chăm sóc được quản lý (đây còn được gọi là chương trình Apple Health tính phí dịch vụ). Nếu quý vị có thắc mắc về chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị, thì nhân viên tại bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể trợ giúp.

Chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi quý vị đang ở xa nhà

Ví dụ về thời điểm một cá nhân có thể gặp phải trường hợp khẩn cấp/khung hoảng về sức khỏe hành vi bao gồm những trường hợp 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
- Tham gia vào 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 ma túy nhiều hơn

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị gặp trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, hãy gọi đường dây xử lý khủng hoảng túc trực 24 giờ, gọi 911 hoặc đến địa điểm bệnh viện gần nhất nơi các nhà cung cấp dịch vụ khẩn cấp có thể giúp quý vị. Quý vị không cần sự cho phép trước để tìm kiếm dịch vụ chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở khẩn cấp nào nếu quý vị đang gặp trường hợp khẩn cấp.

Khung Hoảng về Sức Khỏe Hành Vi: Đường Dây Trợ Giúp Phục Hồi của Washington là đường dây chuyển và can thiệp khủng hoảng túc trực 24 giờ dành cho những người đang đấu tranh với các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, lạm dụng chất kích thích và đánh bạc. Hãy gọi 1-866-789-1511 hoặc 206.461.3219 (TTY), gửi email đến recovery@crisisclinic.org hoặc truy cập vào <https://www.warecoveryhelpline.org>. Thanh thiếu niên có thể kết nối với các quý vị đồng lứa trong giờ cụ thể: 866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org, 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt

Quý vị có thể gọi đến đường dây xử lý khủng hoảng tại địa phương để yêu cầu hỗ trợ cho quý vị hay bạn bè hoặc thành viên gia đình. Hãy xem số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt dưới đây.

Khu vực	Hạt	Đường Dây Xử Lý Khủng Hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	888-544-9986
King	King	866-427-4747 hoặc 206-461-3222

Khu vực	Hạt	Đường Dây Xử Lý Khủng Hoảng
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	800-584-3578
Pierce	Pierce	800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	877- 266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	800-270-0041 hoặc 360-754-1338 Dịch Vụ Xử Lý Khủng Hoảng của Trẻ Em dành cho trẻ em/thanh thiếu niên đã ghi danh vào Medicaid cho đến 20 tuổi 360-480-5721

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

Thời gian quý vị được thăm khám với nhà cung cấp của quý vị phụ thuộc vào dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Quý vị nên thăm khám với một trong những nhà cung cấp của chúng tôi trong các mốc thời gian sau:

- **Chăm sóc cấp cứu:** Túc trực 24/7.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Thăm khám tại phòng khám với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 24 giờ.
- **Dịch vụ chăm sóc định kỳ:** Thăm khám tại phòng khám với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong vòng mười (10) ngày. Chăm sóc định kỳ được lên kế hoạch và bao gồm các lần thăm khám định kỳ của nhà cung cấp cho những mối lo ngại không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu.

Toa thuốc

Toa thuốc của dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi không được bao trả theo phúc lợi này. Thay vào đó, những toa thuốc này được bao trả như một phần phúc lợi về sức khỏe thể chất của quý vị. Những người ghi danh có bảo hiểm Medicare sẽ tiếp cận bảo hiểm thuốc kê toa thông qua chương trình Medicare Phần D của họ. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm thuốc theo toa của quý vị, hãy gọi cho chúng tôi.

Phúc lợi được Molina Healthcare bao trả

Một số phúc lợi về sức khỏe hành vi mà chúng tôi bao trả được liệt kê dưới đây. Đó không phải là một danh sách đầy đủ 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. Đối với một số dịch vụ, quý vị có thể cần giấy giới thiệu từ PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và/hoặc sự phê duyệt trước từ chúng tôi.

Một số dịch vụ có số lần thăm khám giới hạn. Nếu quý vị cần các dịch vụ bổ sung, nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Mở Rộng Giới Hạn (LE).

Nếu quý vị cần các dịch vụ không được bao trả, nhà cung cấp của quý vị yêu cầu một trường hợp ngoại lệ (ETR).

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

Dịch Vụ Tổng Quát và Chăm Sóc Cấp Cứu

Dịch vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch Vụ Cấp Cứu	Túc trực 24/7 ở mọi nơi tại Hoa Kỳ.
Dịch Vụ cho Bệnh Nhân Nội Trú và Ngoại Trú tại Bệnh Viện	Phải được chúng tôi phê duyệt cho tất cả các dịch vụ chăm sóc không phải là trường hợp 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



Quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ sức khỏe hành vi. Chúng tôi sẽ điều phối các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi có sẵn thông qua phúc lợi của quý vị. Để tiếp cận các dịch vụ này, hãy liên hệ với chúng tôi theo số (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 Nghiện Rượu và Ma Túy còn được gọi là Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích	Dịch vụ điều trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Can thiệp sơ bộ và chuyển cho dịch vụ điều trị • Kiểm soát các triệu chứng thiếu thuốc (cai nghiện) • Điều trị ngoại trú • Điều trị ngoại trú chuyên sâu • Điều trị nội trú • Dịch vụ điều trị thay thế thuốc phiện • Quản lý hồ sơ
Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc	Thuốc dùng để điều trị rối loạn do sử dụng chất kích thích. Hãy gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết cụ thể.
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.

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 thông tin đầu vào • Dịch vụ điều trị cá nhân • Quản lý thuốc • Hỗ trợ đồng đẳng • 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
Đánh giá và điều trị/Nhập Viện	Đánh Giá và Điều Trị Độc Lập

Ngoài các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi được Medicaid bao trả, Molina đã giới hạn “Quỹ Chung của Tiểu Bang – GFS” mà có thể được sử dụng cho các thành viên khi dịch vụ không được Medicaid bao trả. Health Care Authority (HCA) đã chọn các 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. Quỹ GFS có thể được sử dụng cho các dịch vụ sau nếu có sẵn. Các dịch vụ ưu tiên hàng đầu bao gồm:

- Phòng Bệnh và Hội Đồng Khám Sức Khỏe liên kết với việc cung cấp các dịch vụ nội trú cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ nội trú, bao gồm nhưng không giới hạn ở, Phòng Bệnh và Hội Đồng Khám Sức Khỏe trong các cơ sở chuyển viện, rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần hoặc các cơ sở Đánh Giá và Điều Trị độc lập
- Xét nghiệm phân tích nước tiểu
- Can Thiệp Trị Liệu cho Trẻ Em
- Điều trị cường độ cao, bao gồm sự hỗ trợ và dịch vụ PACT không phải của Medicaid
- Dịch Vụ Cai Rượu

Vui lòng hỏi nhà cung cấp của quý vị xem liệu có thể cung cấp các dịch vụ bổ sung (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.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

MyMolina.com và Ứng Dụng Molina Dành Cho Thiết Bị Di Động



Hãy truy cập vào MyMolina.com, trang web an toàn của chúng tôi để các thành viên dễ dàng nhận thẻ ID mới, yêu cầu nhà quản lý hồ sơ, xem thông tin sức khỏe của quý vị và hơn thế nữa, 24 giờ/ngày. Hãy truy cập vào MyMolina.com.

Quý vị cũng có thể tải ứng dụng thành viên của chúng tôi xuống. Ứng dụng này hiện hỗ trợ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Ứng dụng cho phép quý vị dễ dàng truy cập các công cụ thành viên phổ biến từ điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng của quý vị. Ứng dụng cho phép quý vị:

- Tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám ở gần
- 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!

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. Nhà quản lý hồ sơ giúp phối hợp dịch vụ chăm sóc của quý vị, luôn nghĩ đến mục tiêu của quý vị. Đại diện của Chương trình có thể đề nghị quản lý hồ sơ dựa trên các câu hỏi được trả lời trong lần kiểm tra sức khỏe đầu tiên của quý vị (đánh giá sức khỏe) khi ghi danh. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý hồ sơ cho chính mình hoặc thành viên gia đình bất cứ lúc nào. Những người khác, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và các chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu dịch vụ quản lý hồ sơ cho quý vị. Quý vị phải đồng ý với các dịch vụ quản lý hồ sơ. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, hãy gọi tới số (800) 869-7165 (TTY 711).

Các Dịch Vụ Phối Hợp Chăm Sóc Bổ Sung Mà Chúng Tôi Có Thể Cung Cấp

Quản Lý Hồ Sơ cung cấp sự trợ giúp cho các thành viên từ y tá và nhân viên xã hội. Người Quản Lý Hồ Sơ có thể trợ giúp bằng cách:

- Phối hợp chăm sóc với các nhà cung cấp
- Giới thiệu cho các dịch vụ cần thiết
- Kết nối với các nguồn lực cộng đồng
- Cung cấp huấn luyện và giáo dục về sức khỏe
- Giúp quản lý bệnh lý

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. Quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi từ đội ngũ Quản Lý Hồ Sơ của chúng tôi trong vòng 60 ngày đầu tiên kể từ khi ghi danh để hỏi quý vị 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 thư đến nhà quý vị. Quý vị có thể điền thông tin 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.

Các dịch vụ của Apple Health được bao trả không cần chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý

Các dịch vụ của Apple Health được bao trả không cần chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý (tính phí dịch vụ) hoặc các chương trình dựa trên cộng đồng khác bao gồm các phúc lợi và dịch vụ sau, ngay cả khi quý vị ghi danh với chúng tôi. Chúng tôi và PCP của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và phối hợp chăm sóc. Để tiếp cận các dịch vụ này, quý vị cần sử dụng thẻ Dịch Vụ ProviderOne của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về phúc lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây, hãy gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch Vụ Cứu Thương (Đường Hàng Không)	Tất cả các dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health tại Washington, bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc được quản lý (MCO).
Dịch Vụ Cứu Thương (Mặt Đất)	Tất cả các dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương trên mặt đất, cả trường hợp cấp cứu và không phải cấp cứu, được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health tại Washington, bao gồm cả những người ghi danh vào một 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. Nếu có trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng, vui lòng gọi 911. Xem trang 12 để biết các số trong khu vực của quý vị. Đối với Đường Dây Nóng Ngăn Chặn Tự Tử: 1-800-273-8255, Người dùng TTY 1-800-799-4TTY (4889) Đối với các cuộc khủng hoảng rối loạn do sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần, 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 12 hoặc tại: https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines .
Dịch Vụ Hỗ Trợ Chăm Sóc Thai Sản Bước Đầu (MSS) và Quản Lý Trường Hợp Sơ Sinh (ICM)	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 văn phòng để giúp có một thai kỳ cũng như em bé khỏe mạnh. ICM giúp các gia đình có trẻ em đến một tuổi tìm hiểu và cách sử dụng, các nguồn lực y tế, xã hội, giáo dục cần thiết và các nguồn lực khác trong cộng đồng để em bé và gia đình có thể phát triển mạnh. Để biết các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, hãy truy cập vào https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care .
Chăm sóc tâm thần cho bệnh nhân nội trú	Phải do các cơ quan được chứng nhận của Bộ Y Tế (DOH) cung cấp. 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 Cuộc hẹn	Apple Health chi trả cho các dịch vụ vận chuyển đến và đi từ các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe cần thiết không phải trường hợp cấp cứu. Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển (môi giới) trong khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và hạn chế. Nhà môi giới khu vực của quý vị sẽ sắp xếp việc vận chuyển phù hợp nhất, ít tốn kém nhất cho quý vị. Có thể tìm danh sách các nhà môi giới tại http://www.hca.wa.gov/transportation-help

Dịch vụ loại trừ (KHÔNG được bao trả)

Các dịch vụ sau đây không được chúng tôi bao trả hoặc tính phí dịch vụ. Nếu quý vị nhận được bất kỳ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin Bổ sung
Liệu Pháp Điều Trị Thay Thế	Châm cứu, thực hành theo Khoa Học Cơ Đốc, chữa lành nhờ đức tin, liệu pháp thảo dược, vi lượng đồng căn, xoa bóp, hoặc liệu pháp xoa bóp.
Chăm Sóc Nắn Bóp Cột Sống dành cho Người Lớn (21 tuổi trở lên)	

Dịch vụ	Thông tin Bổ sung
Phẫu Thuật Tạo Hình hoặc Thẩm Mỹ Tự Chọn	Bao gồm nâng mặt, xóa hình xăm hoặc cấy tóc.
Chẩn Đoán và Điều Trị Vô Sinh, Bất Lực và Rối Loạn Chức Năng Sinh Dục	
Tư Vấn Hôn Nhân và Liệu Pháp Tình Dục	
Thiết Bị Phi Y Tế	Chẳng hạn như đường dốc hoặc các sửa đổi khác đối với nhà.
Các Thiết Bị Tiện Nghi Cá Nhân	
Khám Sức Khỏe cần cho Việc Làm, Bảo Hiểm hoặc Cấp Phép	
Các Dịch Vụ Không Được Pháp Luật của Tiểu Bang hoặc Liên Bang Cho Phép	
Dịch Vụ Được Cung Cấp Từ Bên Ngoài Hoa Kỳ	
Dịch Vụ Kiểm Soát Cân Nặng và Giảm Cân	Thuốc giảm cân, sản phẩm, thành viên phòng tập thể dục, hoặc thiết bị cho mục đích giảm cân.

Nếu quý vị không hài lòng với chúng tôi

Quý vị hoặc đại diện ủy quyền của quý vị có quyền nộp đơn phàn nàn. Việc này được gọi là khiếu nại. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp 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.
- Bất kỳ vấn đề nào khác quý vị có thể gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi phải cho quý vị biết qua điện thoại hoặc thư rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền hoặc khiếu nại của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết mối lo ngại của quý vị nhanh nhất có thể nhưng không thể lâu hơn 45 ngày. Quý vị có thể nhận được một bản sao miễn phí của chính sách khiếu nại của chúng tôi bằng cách gọi cho chúng tôi.

Thanh tra viên

Thanh tra viên là một người sẵn sàng cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và bảo mật với việc giải quyết các mối lo ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị có khiếu nại về sức khỏe hành vi, kháng cáo hoặc điều trần công bằng để giải quyết các mối lo ngại của quý vị ở mức thấp nhất có thể. Thanh tra viên hoạt động độc lập với chương trình chăm sóc 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	833-721-6011 hoặc 360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	833-783-9444 Hoặc 509-783-9444
King	King	800-790-8049 #3 hoặc 206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	800-572-4459, số máy lẻ 237 hoặc 509-886-0700, số máy lẻ 237
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	888-336-6164 hoặc 360-416-7004
Pierce	Pierce	800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	888-377-8174 hoặc 360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	866-814-3409 hoặc 509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	800-658-4105 hoặc 360-763-5793

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

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại quyết định nếu quý vị cho rằng điều đó không đúng, không phải tất cả thông tin về sức khỏe hành vi 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 giúp quý vị nộp đơn kháng cáo.

Sự từ chối là khi chương trình sức khỏe của quý vị không chấp thuận hoặc chi trả cho một dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu. Khi chúng tôi từ chối một dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho quý vị biết lý do tại sao chúng tôi từ chối dịch vụ được yêu cầu. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Thư này sẽ cho quý vị biết các quyền và thông tin của quý vị về cách yêu cầu kháng cáo.

Kháng cáo là khi quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại trường hợp của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng cáo một dịch vụ bị từ chối. Quý vị có thể gọi để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị phải gửi đơn kháng cáo bằng chữ ký trong vòng 60 ngày kể từ ngày từ chối. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo. Nhà cung cấp của quý vị, Thanh tra viên hoặc người khác có thể kháng cáo cho quý vị nếu quý vị ký để cho biết rằng quý vị đồng ý với kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng cáo nếu quý vị muốn tiếp tục nhận một dịch vụ mà quý vị đang nhận trong khi chúng tôi xem xét quyết định của chúng tôi. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo trong vòng 5 ngày theo lịch. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ xem xét và quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm thời gian để đưa ra quyết định. Một quyết định kháng cáo phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

Chúng tôi cần nhận được kháng cáo của quý vị bằng văn bản. Hãy gửi cho chúng tôi đến Molina Healthcare, gửi đến: Member Appeals, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, qua Fax (877) 814-0342 hoặc qua email tại WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo. Hãy gọi cho chúng tôi theo số (800) 869-7165 (TTY 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị tiếp tục nhận được một dịch vụ trong quá trình kháng cáo và quý vị bị thua, quý vị có thể phải chi trả cho các dịch vụ quý vị nhận được.

Nếu đó 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 nhanh (nhanh chóng) 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 theo lịch. Để yêu cầu kháng cáo nhanh, hãy cho chúng tôi biết lý do quý vị cần quyết định nhanh hơn. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét trong cùng khung thời gian được nêu ở trên. Chúng tôi phải nỗ lực hợp lý để cung cấp cho quý vị thông báo bằng lời nói nhanh chóng nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về kháng cáo nhanh. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không thích quyết định của chúng tôi thay đổi yêu cầu của quý vị từ kháng cáo nhanh sang kháng cáo tiêu chuẩn. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo, quý vị có quyền yêu cầu phiên điều trần hành chính. Trong phiên điều trần hành chính, một thẩm phán luật hành chính không làm việc cho chúng tôi hoặc Health Care Authority sẽ xem xét trường hợp của quý vị.

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

Để yêu cầu một phiên điều trần hành chính:

1. Hãy gọi cho Phòng Điều Trần Hành Chính (www.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

VÀ

3. 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. Ngoài ra, hãy nhớ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của quý vị.

Quý vị có thể nói chuyện với một luật sư hoặc có một người khác đại diện cho quý vị tại phiên tòa. Nếu quý vị cần trợ giúp để tìm một luật sư, hãy truy cập vào <http://www.nwjustice.org> hoặc gọi cho đường dây NW Justice CLEAR theo số: 1-888-201-1014.

Thẩm phán phiên điều trần hành chính sẽ gửi cho quý vị một thông báo giải thích quyết định của họ. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có quyền khiếu nại trực tiếp quyết định lên Hội Đồng Kháng Cáo của Health Care Authority hoặc bằng cách yêu cầu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập (IRO) xem xét lại trường hợp của quý vị.

Giới Hạn Thời Gian Quan Trọng: Quyết định từ phiên điều trần trở thành lệnh cuối cùng trong vòng 21 ngày kể từ ngày gửi thư nếu quý vị không có hành động nào để kháng cáo quyết định điều trần.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh Giá Độc Lập. Quý vị không cần phải có đánh giá độc lập và có thể bỏ qua bước này và yêu cầu đánh giá từ Hội Đồng Kháng Cáo của Health Care Authority.

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập (IRO) là một đánh giá độc lập bởi một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu IRO xem xét trong vòng hai mươi một (21) ngày sau khi quý vị nhận được thư quyết định điều trị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi bất kỳ thông tin bổ sung nào trong vòng 5 ngày kể từ khi yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của IRO.

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp IRO, vui lòng liên hệ với chúng tôi tại: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com, qua Fax (877) 814-0342, hoặc viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

- 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 Health Care Authority để đánh giá trường hợp của quý vị. Quý vị chỉ có 21 ngày để yêu cầu đánh giá sau khi nhận được thư quyết định IRO của quý vị. Quyết định của thẩm phán xem xét là cuối cùng. Để yêu cầu thẩm phán xem xét 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

Là một người ghi danh, 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 các lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp chăm sóc chính.
- Lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử 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 chăm sóc sức khỏe của quý vị và mối quan tâm 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.
- Hỏi và nhận thông tin về:
 - Chăm sóc sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được bao trả.
 - Nhà cung cấp của quý vị và cách giới thiệu đến các chuyên gia và các 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 các lựa chọn cho việc chăm sóc và lý do tại sao quý vị nhận được một số loại dịch vụ chăm sóc nhất định.
 - Làm thế nào để 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 hằng năm.
- Đưa ra khuyến nghị 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

Là một người ghi danh, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với các 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.
- Duy trì các cuộc hẹn và đúng giờ. Gọi cho phòng khám của nhà cung cấp nếu quý vị sẽ bị trễ hoặc nếu quý vị 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 chương trình sức khỏe cho tất cả các cuộc hẹn của quý vị.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ được bảo hiểm.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương Trình Phối Hợp và Đánh Giá Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định cho một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, một nhà thuốc, một người kê toa cho các chất được kiểm soát và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không phải là cấp cứu. Quý vị phải duy trì cùng một chương trình trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho Health Care Authority 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 Bộ phận Đối Phúc Lợi của Washington Health tại <https://www.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 chuyển các lựa chọn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị thành văn bản. Chỉ thị trước cho bác sĩ và gia đình của quý vị biết về:

- Loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hoặc không muốn nếu:
 - Quý vị mất ý thức.
 - Quý vị không còn có thể đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe.
 - 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 (các) nội tạng của quý vị 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.

Chỉ thị trước giúp người thân của quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể đưa ra lựa chọn y tế cho quý vị 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. Giấy này sẽ chỉ định người khác để đưa ra quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định đó.
2. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Tuyên bố bằng văn bản này cho mọi người biết quý vị có muốn điều trị để kéo dài cuộc sống của mình hay không.
3. Yêu cầu hiến tạng.

Nói chuyện với bác sĩ của quý vị và những người gần gũi với quý vị. Quý vị có thể hủy chỉ thị trước bất cứ lúc nào. Quý vị có thể nhận thêm thông tin từ chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc bệnh viện về các chỉ thị trước. Quý vị cũng có thể:

- Hỏi để xem các chính sách của chương trình sức khỏe của quý vị về các chỉ thị trước.
- Nộp đơn khiếu nại với chương trình của quý vị hoặc Health Care Authority nếu không tuân thủ 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 POLST để thể hiện mong muốn của quý vị dưới dạng yêu cầu về y tế rõ ràng và cụ thể. 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 một tài liệu hợp pháp mô tả những gì quý vị muốn xảy ra nếu vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nghiêm trọng đến mức quý vị cần sự giúp đỡ từ người khác. Điều này có thể là khi khả năng phán đoán của quý vị bị suy giảm và/hoặc quý vị không thể giao tiếp một cách hiệu quả.

Chỉ thị trước có thể thông báo cho những người khác về những điều trị nào quý vị muốn hoặc không muốn, và nó có thể xác định một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho quý vị.

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 một bản sao của mẫu chỉ thị trước và biết thêm thông tin về cách hoàn thành tại <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives>. Một biểu mẫu “điền thông tin vào chỗ trống” đã được đưa vào luật tiểu bang và đây có lẽ là cách tốt nhất và dễ nhất để tạo một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần.

Molina Healthcare, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị hoặc Thanh tra viên của quý vị cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Ngăn Ngừa Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng

Sự chính trực của chương trình là trách nhiệm của mọi người. Khi Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng không được kiểm soát, thì sẽ tiêu tốn tiền thuế của người nộp thuế. Số tiền này có thể được sử dụng để chi 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 đang ở một vị trí đặc biệt để xác định các hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị thấy bất kỳ điều nào sau đây, xin vui lòng cho chúng tôi biết:

- Nếu ai đó cung cấp cho quý vị tiền hay hàng hóa để đổi lấy thẻ Dịch Vụ ProviderOne của quý vị hoặc nếu quý vị được cung cấp 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 báo cáo gian lận có ghi tên hoặc không ghi tên của quý vị cho:

Đường Dây Nóng về Tuân Thủ của Molina Healthcare

- Số điện thoại miễn phí: (866) 606-3889
- Trực Tuyến: <https://molinahealthcare.AlertLine.com>

Dịch Vụ Thành Viên

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

Phòng Tuân Thủ của Molina Healthcare

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

Chúng tôi bảo vệ sự riêng tư của quý vị

Chúng tôi được pháp luật yêu cầu bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị và giữ kín. 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) đề cập đến thông tin sức khỏe như hồ sơ y tế bao gồm tên, số thành viên hoặc số nhận dạng khác được sử dụng hoặc chia sẻ bởi các chương trình sức khỏe. Các chương trình sức khỏe và Health Care Authority chia sẻ PHI vì 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.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không nhận được sự chấp thuận bằng văn bản từ quý vị trong những trường hợp nhất định.

- 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 với sự chăm sóc hoặc thanh toán của quý vị cho sự 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 điều sau đây:
 - Khi Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ 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.
 - Đối với nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được phê duyệt bởi một hội đồng đánh giá quyền riêng tư hoặc tổ chức.

- Đối với thủ tục tố tụng, chẳng hạn như để phản hồi lệnh của tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc nhà tang lễ hoặc nhân viên điều tra để giúp họ thực hiện công việc.
- Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm ra nghi phạm, nhân chứng hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với các cơ quan pháp lý khác nếu chúng tôi tin rằng quý vị có thể là nạn nhân của lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- Để tuân thủ luật Bồi Thường cho Người Lao Động.

Sự phê duyệt bằng văn bản của quý vị là cần thiết cho tất cả các 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 hủy của quý vị sẽ không áp dụng cho các hành động được thực hiện trước khi hủy.

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 bao trả, yêu cầu bảo hiểm và các quyết định khác với tư cách là một thành viên Molina. Quý vị cần phải đưa ra yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu 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 quý vị muốn yêu cầu bản sao PHI của mình, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Thành Viên:

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

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã vi phạm quyền riêng tư về PHI của quý vị, 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 mà quý vị nhận được sẽ không thay đổi theo bất kỳ cách nào.
- Gửi đơn khiếu nại đến Bộ Y tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Quyền Dân Sự tại: <https://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 **(800) 869-7165 (TTY 711)**, **truy cập vào MolinaHealthcare.com**, **gửi email đến WAMemberServices@MolinaHealthcare.com**, hoặc **gửi thư đến: P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004** để biết thêm thông tin.



PO Box 4004
Bothell, WA 98041

MolinaHealthcare.com