



**Nguồn Thông Tin Dành Cho Các
Thành Viên Medi-Cal**

MÙA HÈ 2011

Để Quý Vị Được Khỏe Mạnh

SỰ ĐÀI THỌ MEDI-CAL CỦA CON QUÝ VỊ CÓ SẮP BỊ CHẤM DỨT KHÔNG?

Nếu Medi-Cal của con quý vị sắp bị chấm dứt vì lợi tức của quý vị cao hơn mức được ấn định, quý vị có thể hội đủ điều kiện cho Chương Trình Healthy Families. Chương Trình Healthy Families cung cấp bảo hiểm y tế, răng và mắt cho trẻ em với một lệ phí thấp.

Để hội đủ điều kiện gia nhập vào Chương Trình Healthy Families, con quý vị phải:

- Nhỏ hơn 19 tuổi
- Phải là công dân Mỹ hoặc hội đủ tình trạng di trú
- Không hội đủ điều kiện thụ hưởng Medi-Cal không tổn lệ phí
- Sống trong một gia đình có lợi tức nằm trong Bảng Lợi Tức của Chương Trình Healthy Families
- Không có bảo hiểm từ sở làm trong vòng 3 tháng qua

CalOptima có nhân viên có thể trả lời các câu hỏi của quý vị về Chương Trình Healthy Families và giúp quý vị điền đơn. Xin vui lòng gọi cho chúng tôi ở số **1-714-246-8607**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Trong bản tin này:

T2 Tăng Thêm Những Bước Đi của Quý Vị

T3 Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên

T4 Làm Cách Nào CalOptima Bảo Vệ Các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân (PHI) Của Quý Vị

Để Quý Vị Được Khỏe Mạnh



Đi bộ là một cách tuyệt vời để giữ vóc dáng cho cơ thể.

TĂNG THÊM NHỮNG BƯỚC ĐI CỦA QUÝ VỊ

Mỗi bước đi đều có giá trị! Đi bộ là một cách tuyệt vời để giữ vóc dáng cho cơ thể. Đi bộ cũng là cách thức thú vị cho quý vị và gia đình cải thiện hoặc duy trì một trọng lượng khỏe mạnh. Quý vị có biết mình đi bao nhiêu bước mỗi ngày không? Hãy cố gắng đi 10,000 bước mỗi ngày. Nên bắt đầu từ từ, sau đó tăng thêm 200–300 bước mỗi ngày cho đến khi quý vị đạt được mục tiêu mong muốn. Sử dụng những phương pháp hữu ích sau đây để tăng bước đi của quý vị:

Ở nhà:

- Hãy đi bộ trước khi đi lấy thư
- Đi bộ xung quanh khu phố trước hoặc sau bữa ăn trưa

Quanh khu phố:

- Đạp xe xa cửa tiệm khi đi mua sắm.
- Trả lại xe đẩy hàng cho tiệm sau khi cho đồ đạc vào xe.

Tại sở làm:

- Đi đường dài hơn để đi đến chỗ làm
- Sử dụng máy copy hoặc nhà vệ sinh cách xa nhất hoặc trên một tầng lầu khác nơi của quý vị.

QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN

LÀ THÀNH VIÊN CỦA CALOPTIMA, QUÝ VỊ CÓ QUYỀN:

- Được toàn thể nhân viên CalOptima, nhóm y tế và các nhà cung cấp dịch vụ đối xử đàng hoàng và kính trọng.
- Có sự riêng tư và tin tức y tế được bảo mật.
- Được nhận tin tức về CalOptima, nhóm y tế của chúng tôi, các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi, các dịch vụ họ cung cấp và các quyền hạn và trách nhiệm
- Chọn một Bác Sĩ Gia Đình (Primary Care Provider, viết tắt là PCP) trong hệ thống CalOptima
- Nói chuyện thoải mái với các nhà cung cấp dịch vụ về những chọn lựa các phương pháp điều trị cần thiết, không lo lắng đến phí tổn và phúc lợi
- Được giúp đỡ quyết định về sự chăm sóc y tế, kể cả quyền nói “Không” cần điều trị y tế
- Lên tiếng than phiền hoặc kháng cáo, bằng lời nói hoặc bằng văn thư về CalOptima hoặc sự chăm sóc chúng tôi cung cấp
- Được nhận dịch vụ thông dịch bằng ngôn ngữ quý vị thông hiểu
- Lập một chỉ thị trước
- Sử dụng các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung Tâm Y Tế Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang, Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ, các dịch vụ điều trị bệnh lây qua đường tình dục và các dịch vụ cấp cứu ngoài hệ thống CalOptima.
- Yêu cầu một Buổi Điều Trần Trước Tiểu Bang bao gồm thông tin về những điều kiện Điều Trần Trước Tiểu Bang của quý vị có thể được cứu xét nhanh chóng
- Có thể lấy hồ sơ y tế của quý vị theo đúng luật lệ, làm bản sao, cập nhập hóa hoặc sửa chữa hồ sơ y tế của quý vị
- Sử dụng những dịch vụ cho trẻ vị thành niên được cho phép
- Nhận các thông tin cho thành viên bằng văn bản với khổ in chữ to và các hình thức khác theo yêu cầu và đúng thời hạn theo các khuôn mẫu được yêu cầu
- Được tự do khỏi bất cứ hình thức chế ngự hoặc giới hạn được sử dụng như một phương tiện gây áp lực, hành hạ, làm cho tiện lợi, hoặc trả thù
- Nhận thông tin về tình trạng sức khỏe và các chọn lựa về các chương trình điều trị theo cách dễ hiểu
- Đề nghị với CalOptima về các quyền lợi và trách nhiệm của thành viên
- Được tự do sử dụng các quyền này mà không bị bất cứ ảnh hưởng tiêu cực nào bởi sự đối xử của CalOptima, các nhà cung ứng dịch vụ, hoặc tiểu bang

QUÝ VỊ CÓ TRÁCH NHIỆM:

- Biết, hiểu, và tuân theo những điều trong Cẩm Nang Thành Viên
- Hiểu các nhu cầu về y tế của quý vị và hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ để thành lập kế hoạch điều trị cho quý vị
- Theo chương trình điều trị quý vị đã đồng ý với các nhà cung ứng dịch vụ
- Cho CalOptima và các nhà cung ứng dịch vụ biết về tình trạng sức khỏe để họ có thể cung cấp việc chăm sóc
- Lấy hẹn và giữ đúng hẹn để được khám tổng quát khi bị bệnh, và phải báo cho văn phòng bác sĩ khi cần hủy bỏ một buổi hẹn
- Tìm hiểu về tình trạng sức khỏe của mình và cách giữ gìn sức khỏe
- Tham gia vào các chương trình chăm sóc sức khỏe để giữ gìn một sức khỏe tốt
- Hợp tác và hòa nhã với những người cùng chăm lo sức khỏe cho mình

LÀM CÁCH NÀO CALOPTIMA BẢO VỆ CÁC THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN SỨC KHỎE CÁ NHÂN CỦA QUÝ VỊ

Việc bảo mật các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân (Protected Health Information, viết tắt là PHI) của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Các nhân viên của CalOptima đã được huấn luyện để sử dụng các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị một cách an toàn và kín đáo. Nhân viên của chúng tôi đã đồng ý trên văn bản về việc giữ kín các thông tin của quý vị. Chỉ có những nhân viên cần đến các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị để trả tiền hoặc điều hợp cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được phép sử dụng Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị.

Các giấy tờ có Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị được giữ an toàn trong các văn phòng và được khóa kín của CalOptima. Khi chúng tôi không cần các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị nữa, những giấy tờ này được hủy bỏ để không ai có thể đọc được.

Chúng tôi có hệ thống bảo mật được gắn liền trong hệ thống các máy vi tính để tránh bất cứ ai nhìn thấy các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị. Nếu Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị được gửi đi qua thư điện toán (e-mail) hoặc lưu trữ trên một đĩa CD hoặc các thiết bị điện tử khác, CalOptima sử dụng một hệ thống làm rối loạn các Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị để chỉ có những người được phép sử dụng Thông Tin Liên Quan Đến Sức Khỏe Cá Nhân của quý vị mới đọc được. Để nhận được một bản sao của Thông Báo Bảo Mật của chúng tôi, xin vào trang nhà của CalOptima tại www.caloptima.org hoặc liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima.



QUÝ VỊ CÓ ĐỊA CHỈ HOẶC SỐ ĐIỆN THOẠI MỚI?

Chúng tôi cần biết địa chỉ và số điện thoại chính xác để có thể liên lạc với quý vị về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có địa chỉ hoặc số điện thoại mới, xin thông báo cho chúng tôi bằng cách gọi:

- Nhân viên Sở Xã Hội tại Quận Cam của quý vị
- Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima
- Sở Bưu Điện Hoa Kỳ ở số **1-800-275-8777**

CÁC QUYẾT ĐỊNH VỀ VIỆC CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ

Nếu quý vị cần đến các dịch vụ y tế đặc biệt, Văn Phòng Quản Trị Y Tế (Utilization Management, viết tắt là UM) sẽ hợp tác với bác sĩ của quý vị để quyết định cho các dịch vụ thích hợp. Chúng tôi đưa ra quyết định dựa trên các nhu cầu y khoa và sự đài thọ của Medi-Cal. Chúng tôi không tặng thưởng cho nhân viên hoặc bác sĩ của quý vị nếu họ không chấp thuận cho các dịch vụ. Các ưu đãi tài chính dành cho nhân viên của chúng tôi hoặc bác sĩ của quý vị không liên quan đến quyết định của họ về việc chăm sóc cho quý vị.

Là thành viên CalOptima, quý vị có quyền yêu cầu xem xét những quyết định từ Văn Phòng Quản Trị Y Tế của chúng tôi. Nếu quý vị có câu hỏi gì, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima ở số điện thoại **1-714-246-8500** hoặc số điện thoại miễn phí **1-888-587-8088** để được trả lời những câu hỏi về quá trình của Văn Phòng Quản Trị Y Tế. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi đường dây TDD/TTY ở số **1-714-246-8523**. Các dịch vụ thông dịch cũng sẵn sàng để giúp đỡ quý vị khi nói chuyện với nhân viên Văn Phòng Quản Trị Y Tế.

CẦN SỰ GIÚP ĐỠ TỪ MỘT NHÂN VIÊN PHỐI HỢP DỊCH VỤ?

Quý vị có thể cần sự giúp đỡ từ một nhân viên phối hợp dịch vụ (case manager) nếu quý vị gặp khó khăn về vấn đề y tế. Nhân viên phối hợp dịch vụ là những y tá có thể giúp quý vị với:

- Sửa các vấn đề trong việc nhận thuốc
- Quản lý các phương pháp điều trị bệnh ung thư, các bệnh miễn dịch, lọc máu, hoặc cấy ghép
- Nhận được sự chăm sóc tại nhà sau khi quý vị bị bệnh, bị thương hoặc trải qua một con phẫu thuật lớn.

Bác sĩ của quý vị có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ từ nhân viên phối hợp dịch vụ, hoặc quý vị có thể gọi cho nhóm y tế của quý vị hoặc Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima.

CÁC MỤC TIÊU VÀ QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN CỦA CHƯƠNG TRÌNH CẢI THIỆN PHẨM CHẤT CỦA CALOPTIMA

Mỗi năm chúng tôi có cơ hội để thông báo với các thành viên, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác cộng đồng về những mục tiêu về Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất (Quality Improvement Program- QI) và những thành tích của chúng tôi trong Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất trong năm vừa qua. Đây là cách mà chúng tôi chia sẻ những hoạt động, thành công và dự án của chương trình. Quý vị có thể tìm thấy Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất và Quá Trình tiến đến các Mục Tiêu của năm 2010-2011 trên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.caloptima.org.

Nếu quý vị muốn nhận được một bản sao của Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất và Quá Trình tiến đến các Mục Tiêu, xin vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima tại số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY xin liên lạc qua số **1-714-246-8523**.

CẦN THAY ĐỔI NHÓM Y TẾ HOẶC BÁC SĨ GIA ĐÌNH?

Bắt đầu vào ngày 1 tháng 12 năm 2011, quý vị và các thành viên hội đủ điều kiện trong gia đình của quý vị có thể yêu cầu được thay đổi nhóm y tế vào mỗi 30 ngày. Quý vị cần phải hoàn tất Mẫu Đơn Chọn nhóm y tế. Xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima để yêu cầu nhận được mẫu đơn. CalOptima phải nhận được mẫu đơn đã hoàn tất của quý vị trước ngày 10 trong tháng để việc thay đổi nhóm y tế có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp.

Nếu quý vị muốn thay đổi nhóm y tế trước ngày 1 tháng 12 năm 2011, xin vui lòng gọi Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để thay đổi không.

Nếu quý vị muốn thay đổi Bác Sĩ Gia Đình (PCP), xin gọi cho nhóm y tế của quý vị để được giúp đỡ. Quý vị có thể thay đổi Bác Sĩ Gia Đình thuộc nhóm y tế của quý vị mỗi 30 ngày.

ĐỂ NHẬN ĐƯỢC THÔNG TIN BẰNG NHỮNG NGÔN NGỮ HOẶC HÌNH THỨC KHÁC

Thông tin và tài liệu từ CalOptima cũng được cung cấp bằng các tài liệu in chữ lớn và những hình thức và ngôn ngữ khác. Xin vui lòng gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên CalOptima nếu quý vị cần biết thêm các thông tin và tài liệu bằng những hình thức hoặc ngôn ngữ khác.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ LIÊN LẠC VỚI CALOPTIMA

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần được giúp đỡ về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, xin vui lòng gọi Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima ở số điện thoại **1-714-246-8500** hoặc số điện thoại miễn phí **1-888-587-8088**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi đường dây TDD/TTY ở số **1-714-246-8523**. Quý vị cũng có thể vào trang nhà của chúng tôi tại địa chỉ **www.caloptima.org**.

THÔNG TIN VỀ PHÚC LỢI CỦA QUÝ VỊ VÀ CÁCH ĐỂ NHẬN ĐƯỢC SỰ CHĂM SÓC

CalOptima có những thông tin để giúp đỡ quý vị hiểu rõ các phúc lợi và làm cách nào để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần. Để tìm hiểu thông tin về các phúc lợi và dịch vụ dưới đây, xin vui lòng đọc cuốn cẩm nang thành viên của quý vị. Để nhận được cẩm nang thành viên mới nhất, xin hãy vào thăm trang nhà của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.

- Những dịch vụ được đài thọ và không được đài thọ
- Các thủ tục về thuốc
- Các dịch vụ trả tiền, như tiền phụ phí hoặc cách phải làm gì khi nhận được hóa đơn tính tiền
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ và các giới hạn về phúc lợi
- Các dịch vụ giúp đỡ về ngôn ngữ không tốn lệ phí
- Thông tin về các bác sĩ của chúng tôi và cách làm hẹn với bác sĩ gia đình.
- Chăm sóc từ một bác sĩ chuyên khoa và các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện
- Chăm sóc sức khỏe sau giờ làm việc
- Dịch vụ cấp cứu
- Làm cách nào để khiếu nại hoặc kháng cáo
- Kỹ thuật y khoa mới

Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ có thể được tìm thấy trên danh sách các nhà cung cấp dịch vụ qua trang mạng điện toán của CalOptima tại địa chỉ **www.caloptima.org**. Quý vị cũng có thể gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima để nhận được một bản sao của cuốn cẩm nang thành viên hoặc danh sách các nhà cung cấp.

TIÊU CHUẨN VỀ SỰ CHĂM SÓC CỦA CALOPTIMA

Là thành viên CalOptima, quý vị có quyền nhận được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe đúng thời hạn và theo cách thức đáp ứng nhu cầu của quý vị. Sau đây là danh sách những dịch vụ được đài thọ và những tiêu chuẩn để nhận được sự chăm sóc.

Dịch Vụ Được Đài Thọ	Tiêu Chuẩn về Sự Chăm Sóc của CalOptima
Dịch Vụ Cấp Cứu	Ngay lập tức, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp	
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp không cần xin phép trước	Trong vòng 24 tiếng
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp cần xin phép trước	Trong vòng 96 tiếng
Các Dịch Vụ Không Khẩn Cấp	
Chăm Sóc Cấp Tính	Trong vòng 3 ngày làm việc
Chăm Sóc Gia Đình	Trong vòng 10 ngày làm việc
Khám và Đánh Giá Sức Khỏe Tổng Quát	Trong vòng 30 ngày làm việc
Chăm Sóc Chuyên Khoa	Trong vòng 15 ngày làm việc
Các Dịch Vụ Phụ Trợ	Trong vòng 15 ngày làm việc
Ngoại lệ về thời gian cho các cuộc hẹn	Thời gian hẹn có thể lâu hơn nếu nhà cung cấp dịch vụ cảm thấy thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không gây nguy hiểm đến sức khỏe của quý vị.
Ước Định Sức Khỏe Ban Đầu (Initial Health Assessment (viết tắt là IHA) hoặc Ước Định Giáo Dục Y Tế về Hành Vi Cá Nhân (Individual Health Education Behavioral Assessment (viết tắt IHEBA))	Trong vòng 120 ngày sau khi trở thành thành viên CalOptima
Thai Nghén có Sự Nguy Hiểm Cao	Trong vòng 3 ngày làm việc
Dịch Vụ của Y Tá Có Bằng Cấp Hộ Sinh và Y Tá được quyền viết toa thuốc	Nếu chương trình không có dịch vụ của Y Tá Có Bằng Cấp Hộ Sinh và Y Tá được quyền viết toa thuốc, quý vị có thể tự giới thiệu đến dịch vụ ngoài chương trình.
Các Dịch Vụ Nhạy Cảm	Nếu chương trình không có các dịch vụ nhạy cảm, quý vị có thể tự giới thiệu đến dịch vụ ngoài chương trình.
Các Dịch Vụ Cho Trẻ Vị Thành Niên cần sự đồng ý	Có sẵn cho bất cứ thành viên CalOptima dưới 18 tuổi mà không cần sự cho phép của cha mẹ
Các Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình	Nếu chương trình không có dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể tự giới thiệu đến dịch vụ ngoài chương trình.
Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi	

Dịch Vụ Được Đòi Thô	Tiêu Chuẩn về Sự Chăm Sóc của CalOptima
Chăm sóc cấp cứu cho một tình trạng nguy hiểm đến tính mạng	Ngay lập tức, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần
Chăm sóc cấp cứu cho một tình trạng không nguy hiểm đến tính mạng	Trong vòng 6 tiếng
Chăm Sóc Khẩn Cấp	Trong vòng 2 ngày làm việc
Chăm Sóc Thông Thường	Trong vòng 10 ngày làm việc
Có Y Tá được quyền viết toa thuốc	
Nhận Dịch Vụ Làm Sau Giờ Làm Việc	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần
Cơ Hội Gặp Bác Sĩ Gia Đình	Trong vòng 10 dặm hoặc cách nhà quý vị 30 phút
Có Tổ Chức Phân Phối Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Delivery Organization viết tắt là HDO)	Trong vòng 15 dặm hoặc cách nhà quý vị 30 phút
Có Bác Sĩ Gia Đình	Tỷ lệ của Bác Sĩ Gia Đình và thành viên là 1:2000 hoặc ít hơn
Tổng số Bác Sĩ có sẵn	Tỷ lệ của tổng số bác sĩ và thành viên là 1:1200 hoặc ít hơn
Sự có mặt của các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ không phải là Bác Sĩ	Tỷ lệ của nhà cung cấp dịch vụ không phải là bác sĩ và thành viên là 1:1,000 hoặc ít hơn
Điện Thoại	
Dịch Vụ Điện Thoại Tiếp Nhận hoặc Tìm Hiểu Bệnh	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần
Thời gian chờ đợi điện thoại trong giờ làm việc	Ít hơn 10 phút
Nhắn tin không khẩn cấp và không cấp cứu trong giờ làm việc	Trả lời điện thoại trong vòng 24 tiếng
Nhắn tin khẩn cấp trong giờ làm việc	Trả lời điện thoại trong vòng 30 phút
Lời nhắn cấp cứu trong giờ làm việc	Trả lời điện thoại trong vòng 5 phút
Điện thoại sau giờ làm việc	Trả lời điện thoại trong vòng 5 phút
Dịch Vụ Thông Dịch	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần
Các Tài Liệu Văn Thư	Có sẵn bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Việt Nam và Văn Phòng Dịch Vụ Thành Viên
Làm lại cuộc hẹn	Quý vị có thể làm lại cuộc hẹn theo một thời gian có thể đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.